President of the Treasury Board

Présidente du Conseil du Trésor

ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

Annual Report on Official Languages 2002–03

Canada

104-00198/

ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

Annual Report on Official Languages

2002–03

Also available in alternative formats

Published by the
Treasury Board of Canada Secretariat
© Her Majesty the Queen in Right of Canada,
represented by the President of the Treasury Board, 2003

Catalogue No. BT23-1/2003
ISBN 0-662-67599-1

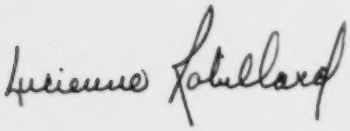
This document is available at the following address:
http://www.tbs-sct.gc.ca
http://publiservice.tbs-sct.gc.ca

Speaker of the Senate

Dear Mr. Speaker,

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the fifteenth annual report of the President of the Treasury Board covering the 2002–03 fiscal year.

Yours sincerely,



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

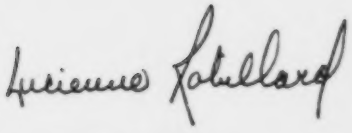
October 2003

Speaker of the House of Commons

Dear Mr. Speaker,

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the fifteenth annual report of the President of the Treasury Board covering the 2002–03 fiscal year.

Yours sincerely,



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

October 2003

Table of Contents

Speaker of the Senate i

Speaker of the House of Commons iii

I. A Values-based Renewal 2

II. Leadership — A Commitment to Sustainable Cultural Change 3
- Bilingualism Among Executives 4
- Official Languages Champions 6
- Members of Federal Regional Councils 9

III. A Multiplying Effect to Firmly Establish Official Languages in the Culture of the Public Service 10
- Official Languages Managers 10
- Advisory Committees in Departments and Crown Corporations 11
- Achievements During the Last Year 11
  - Study on Attitudes Toward the Use of both Official Languages 11
  - Public Service–wide Employee Survey 2002 12
  - Results of the Follow-up of the Project in British Columbia 12
  - Project to Improve Communications Between the National Capital Region and the Quebec Region 13
  - Quality Management System for Official Languages 14
- Best Practices 15
- On the Right Path 15
  - Official Languages Innovation Program 16
  - New Directions 16

IV. A Service that Meets the Expectations of Canadians ... 17
- Bilingual Service Statistics 17
- Review of the Directory of Bilingual Offices and Points of Service ... 18

V. A Workplace that is Conducive to the Use of Both Official Languages 19
Bilingualism in the Workplace 19

VI. A Public Service that Reflects the Canadian Popultation 21

VII. Results-based Management 22
Aiming for Public Service Values 23
Audit Tools and Methods for Results-based Management 23

VIII. The Action Plan Paves the Way for the Future 25

Mr. Speaker,

It is my pleasure to present this fifteenth annual report on official languages, for the 2002–03 fiscal year.

In last year's report, I stated that we had initiated a renewal of the Official Languages Program. After a period of fiscal consolidation and reorganization of federal institutions turned our attention away from official languages, this renewal was necessary.

This year, I am proud to confirm that the renewal is gaining momentum and concrete measures have been taken to implement a new approach based on the fundamental values of the Public Service: respect, equity, and inclusiveness. We believe that this approach will further foster the sustained effort that is expected of all public service employees. This approach, however, does not exclude the strict application of relevant regulations.

Since the enactment of the *Official Languages Act* (the Act) more than 30 years ago, emphasis has been placed on the need to comply with the policies and Regulations. We have certainly made considerable progress, but these rules are clearly not enough to achieve our vision of an exemplary Public Service in the area of official languages. It is now important to firmly root linguistic duality in these fundamental values. People may occasionally forget their obligations, but their values dictate their decisions and actions.

You will find in this report a summary of initiatives the Treasury Board of Canada Secretariat (the Secretariat) and federal institutions have taken over the course of the last fiscal year. Of note, this report describes the tangible results obtained by these institutions in an effort to provide better service to Canadians.

The adoption of a values-based approach has opened up new perspectives for promoting official languages. The *Action Plan for Official Languages* (the Action Plan), released by the Prime Minister on March 12, 2003, was ideally timed to support this renewal. Because I participated in the development of this Plan, I enthusiastically welcomed its announcement.

The required conditions have now come together to promote a shift toward a linguistic duality that meets the legitimate expectations of Canadians and to enable us to meet the challenge of building an exemplary Public Service in the area of official languages.

I. A Values-based Renewal

Renewal of the Official Languages Program is in full swing. It aims for nothing less than an exemplary Public Service. To this end, new funds allocated to the Action Plan will provide fresh impetus toward meeting this objective.

There are three components to the renewal: communications with the public, language of work, and the representation of English- and French-speaking Canadians in all institutions subject to the Act. It is firmly based on values, particularly mutual respect.

In September 2002, a study on the attitudes and perceptions of public service employees toward official languages[1] demonstrated that a change of course was necessary but well within the realm of possibility. The study confirmed that more than 90 per cent of public service employees supported the public's right to receive services and communications in the official language of their choice. It also showed, however, that rights and obligations in the area of official languages are still misunderstood.

This paradox is ample justification for the renewal of the Official Languages Program. The September 2002 Speech from the Throne also takes a similar stance. By affirming the government's commitment to increase bilingualism throughout the Public Service — whether in the workplace or in communications with Canadians — it serves as a strong reminder that linguistic duality is at the heart of the collective identity of Canadians.

Having two official languages is a valuable asset, for both the Public Service and the public that it serves. For public service employees who work in regions designated as bilingual for language-of-work purposes,[2] being able to use their first official language certainly allows them to communicate more effectively and can only help them work to their full potential.

Various projects were launched during the last fiscal year with a view to achieving sustainable cultural change. During the next five years, the Action Plan will support steps being taken to achieve linguistic duality. In particular, the Action Plan makes provisions for investing in innovation and improving the bilingual capacity of the Public Service. We will ensure that Canadians benefit fully from the transformations that will take place.

1. The study entitled *Attitudes Towards the Use of Both Official Languages Within the Public Service of Canada* can be viewed at the following Web site: http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo.
2. Regions designated as bilingual for language-of-work purposes include the National Capital Region, New Brunswick, parts of northern and eastern Ontario, the bilingual region of Montréal as well as parts of the Eastern Townships, the Gaspé and western Quebec.

II. Leadership — A Commitment to Sustainable Cultural Change

Since we are counting on a Public Service–wide cultural change, it is crucial that capable leadership be in place to bring together divergent points of view and encourage all employees to contribute. Our goal is to improve bilingualism at all levels, starting at the top: executives must set an example.

In the same vein, the Clerk of the Privy Council and Head of the Public Service of Canada sets strategic priorities for the Public Service every year, placing emphasis on areas where improvements must be made so that the expectations of Canadians can be met. Official languages are one of the four priorities selected that require a commitment and sustained results on the part of all deputy ministers.

In addition, the Secretariat, in conjunction with the Office of the Commissioner of Official Languages, insisted that official languages be added to the four categories considered for the annual presentation of the Head of the Public Service Award. A group or person who demonstrates creativity or carries out an innovative project to promote official languages will now be eligible for this prestigious award, which will be presented in this category for the first time in December 2003.

It is important, then, that the example be set by executives and, from the top down, all employees are now aware that their active participation is required in this shared project. In addition to building on values, the promotion of official languages can now count on the commitment of all employees. In this way, the efforts made are increased tenfold.

***It will take the commitment of senior public servants, who have had the challenge laid out for them in the* Corporate Priorities for the Public Service of Canada, 2002–03.** ***The priorities call on them to take concrete, measurable action to improve their human resources management and ready their organizations for legislative change and to ensure their workplaces better reflect Canada's linguistic duality and respect the provisions of the* Official Languages Act.**

— Taken from a letter by the Clerk of the Privy Council to the Prime Minister, dated March 27, 2002

In particular, executives must respect the rights of certain employees in bilingual regions to work in French or in English. To this end, bilingualism among these executives is not only an asset to their own careers, but it is also necessary so that their employees feel free to exercise their rights.

Bilingualism Among Executives

For the reasons listed above, specific language requirements have been imposed on positions at the executive level (EX).[3] A policy to that effect[4] was implemented in 1993 and revised in 1998. Given that the cut-off date was set at March 31, 2003, the policy provided executives with the amount of time necessary to meet the requirements.

I am proud to state that 94.7 per cent of executives who were required to be bilingual by this date met the requirements, compared to 81.2 per cent in the previous year.[5]

In the case of executives who did not meet the language requirements by March 31, 2003 (5.3 per cent), the institutions affected have planned specific measures to rectify the situation. For example, some incumbents were to be transferred to positions that did not have the same language requirements, while steps were taken to ensure that employees were able to work and be supervised in the official language of their choice.

Deputy heads have taken measures specific to each situation, in accordance with sound management principles and the values of equity, inclusiveness, and mutual respect. The Secretariat continues to monitor this situation closely.

Our resolve concerning this issue is a testimony to our strong convictions: the government is determined to ensure that linguistic duality becomes a daily reality. Even though more focus is now being placed on values than on regulations, the fact remains that the regulations currently in place must be enforced.

Moreover, the Secretariat is continuing to follow-up on the two-year exemption period, which gives new incumbents of certain bilingual positions the time to acquire the required language skills. It is essential that executives respect the commitments they made at the time of their appointment.

Official languages remain a government priority, and we are demonstrating its importance.

3. These requirements apply to departments and agencies subject to the *Public Service Employment Act*. Other organizations must apply the principles and adapt them to their specific situations. The policy stipulates that affected executives must have level C (superior) proficiency in reading and oral interaction and level B (intermediate) proficiency in writing.
4. *Policy Concerning the Language Requirements for Members of the Executive Group*.
5. The percentage in the 2001–02 annual report was 72.2 per cent. This percentage referred to the entire executive population; that is, those who were obligated to meet the linguistic requirements of their position by March 31, 2003, as well as those who are obligated to meet them after that date.

In May 2002, the Canadian Centre for Management Development created a Research-Action Roundtable on Official Languages in the Workplace. It brings together current and former senior executives as well as influential people from the private sector. Some twenty institutions participated in the Roundtable and shared their successes and failures. In addition, each year, institutions describe their initiatives in an annual review. The examples provided below are taken from these reviews or from Canadian Centre for Management Development case studies:[6]

- The President of the Canadian Nuclear Safety Commission has demonstrated her support for cultural change. In fact, the Commission is acting on her commitment to hire bilingual employees for leadership positions within the organization. This initiative ensures that the role of official languages and promotion of the Program are viewed favourably by employees. The support shown by the President encourages senior executives to take the language training necessary to meet the language objectives set by the Commission.
- Natural Resources Canada's Working Group on the Bilingual Workplace, chaired by an assistant deputy minister, produced a report with recommendations on the following aspects of the Program: leadership and culture, positive work practices, and improvements to organizational capacity that would establish a bilingual workplace. It calls for the implementation of these recommendations through leadership and management accountability.
- The launch of VIA Rail Canada's 2003 Strategic Plan is an exemplary initiative that aims to promote more widespread use of both official languages in the workplace. Executives presented this plan throughout the country as part of workshops under the theme of *People Moving People*. Managers and employees were therefore able to partake in exchanges about VIA Rail Canada's new mission, vision, values and goals.
- The Canadian Human Rights Commission, in its report on plans and priorities, aims to create a modern workplace. Sound management principles, dialogue with employees and mutual respect are essential to the establishment of a workplace where employees feel at ease and are proud to communicate in the official language of their choice.

6. Case studies on official languages in the workplace prepared by the Research-Action Roundtable on Official Languages in the Workplace, September 23, 2002.

- Citizenship and Immigration Canada developed an accountability framework on official languages. It aims to better define the roles and priorities of various stakeholders (including the Official Languages Champion) as well as employee rights and obligations. The framework therefore affects employees as well. An employee who is required to serve a client in the official language of his or her choice and does not do so not only prevents the client from exercising his or her rights, but also undermines the accountability framework. This framework underlines the responsibilities of various stakeholders while ensuring the equality of French and English.
- Following an in-depth study on positions and staffing, Public Works and Government Services Canada implemented a strategic action plan incorporating three simultaneous phases. These phases, which are to be competed over a three-year period, deal with compliance, improving communications and commitment, and the integration of the Official Languages Program into the Department's daily activities.
- As part of its performance management program, the Canada Lands Company Limited has given itself the objective of working toward achieving bilingualism for all designated positions. This objective is supported by initiatives, performance indicators and achievements, which are all described in the business plan and the Company's annual report.
- Since the National Film Board of Canada developed its strategic plan, the Commissioner has held monthly work lunches with staff to discuss certain subjects related to the plan as well as the progress made. These bilingual lunches are excellent occasions for encouraging dialogue and promoting the values of bilingualism.

We encourage all institutions subject to the Act to continue in this vein and ensure that Canadians benefit fully.

Official Languages Champions

Official languages champions are among the key players who work to achieve the objective established by the Clerk; they operate at a strategic management level within each institution.

As Industry Canada's official languages champion, I am responsible for promoting greater awareness of the Official Languages Program and making official languages a priority in our daily operations. In order to fulfil our mission and to foster a growing Canadian economy, we must be able to work with Canadians from all economic sectors and from all regions of the country. It makes good business sense. Ensuring that businesses have the same access to departmental programs, regardless of the official language they use, helps us meet our objectives more effectively.

Official languages make good business sense!

— John McBride, Official Languages Champion at Industry Canada

Thanks to the hard work of official languages champions, official languages have become an increasingly integral part of the operations of institutions. The champions have made achieving government objectives in the area of official languages easier by taking a values-based approach, the aim of which is excellence.

The champions met several times throughout the year, at retreats, promotional sessions or working breakfasts, the goal of which was to contribute to the promotion of official languages. They have taken an increasingly active role and are committed to working together to advance the following priorities and improving the tools available to achieve them:

- information for managers — to help them to better equip themselves in the area of official languages;
- creation of a Council of the Network of Champions — to support key organizations (the Treasury Board of Canada Secretariat, Canadian Heritage, Intergovernmental Affairs, the Privy Council Office, the Public Service Commission of Canada, etc.) with a view to creating a strategic framework to govern the action taken by departmental champions, notably concerning the Committee of Deputy Ministers of Official Languages.
- marketing — to determine ways to improve the promotion of the official languages;
- creation of a framework for co-operation between the champions and regional operations of institutions;
- active presence of the champions on the executive committees of their organizations to better ensure leadership in the area of official languages;
- enhancement of cultural diversity in support of bilingualism to draw attention to the cultural aspect of language learning.

The role of the champions is to encourage the promotion of official languages. I am pleased to state that several initiatives in this vein were launched throughout the year, notably the following:

- After a survey was completed, the champion at the Department of Justice Canada, visited the various management committees to discuss the results, stimulate dialogue, listen to employee's concerns and debate the merits of various approaches in order to promote, among other things, bilingual meetings. The comments and suggestions received will be used to prepare the second phase of this strategy.
- The champion at Communication Canada regularly publishes articles in the Department's internal publication. They take the form of interviews with employees and serve to promote official languages in the workplace as well as employee rights and responsibilities with respect to official languages.
- Industry Canada, Ontario Region, designated its own champion in order to facilitate the development of proactive approaches to meeting the needs of the Francophone community. The Federal Economic Development Initiative in Northern Ontario (FedNor) also designated a champion as well as area managers so that the Official Languages Program is taken into account during the decision-making process. FedNor has invested in projects to foster innovation, increase the presence of Francophones in the area of electronic commerce, and ensure that communities are connected to the Internet.
- The champion at Indian and Northern Affairs Canada created a national committee of champions. The committee uses videoconferencing technology for its meetings to facilitate group communication and the use of both official languages. The members of this committee are employees who participate voluntarily. The champion also distributed word games electronically to encourage its employees to improve their understanding of both official languages.

The Official Languages Branch of the Secretariat posted an information page intended for the official languages champions on Publiservice in order to keep them informed of upcoming meetings and progress made in various areas. In addition, the Secretariat introduced working breakfasts, which were very well received. This new means of interaction enables the Secretariat to

consult with the champions about major strategic issues in a timely manner.

The expertise and knowledge the champions have of their workplace, as well as their leadership role within it, are major assets to the achievement of the desired cultural change because, over the years, they have developed a synergy within their organizations. For its part, the Secretariat makes a sustained effort to consult with the champions more frequently and strengthen the relationships between them.

Members of Federal Regional Councils

The federal regional councils also play a key role in strengthening the promotion of official languages. These councils have been in place for more than 20 years. They serve as a forum and a network where senior managers can co-ordinate the operations of their respective organizations and exchange information in order to improve the services they offer to the public. They share their regional expertise and strengthen their relations with other levels of government.

Nearly all federal regional councils now have their own official languages committee. The Ontario Federal Council, for instance, established its committee over the course of the year. These committees follow the advancement of official languages, which contributes to improving services to official language minority communities.

Two specific regional federal council initiatives merit further recognition:

- The Newfoundland and Labrador Federal Council implemented a project to improve communications and the delivery of its programs and services in French by well-trained employees. This project comprises the following elements: support for its Official Languages Committee, a French language resource centre, language training to meet the needs for acquiring and retaining language skills for both tutors and their students, hiring of French language tutors for individual or group lessons, and a component for disseminating information.
- In November 2002, the New Brunswick Federal Council held a Language of Work Symposium as a follow-up to the Atlantic Symposium on Official Languages, held in Charlottetown during the previous year, which had identified a number of challenges related to linguistic duality.

I would like to congratulate the Official Languages Committee of the New Brunswick Federal Council for organizing this symposium. I readily agreed to make the opening speech, which gave me the chance to reaffirm the directions and new approaches we intend to advance. I discussed three key points; these were the process for staffing bilingual positions, language training and, lastly, the bilingualism bonus.

I would also like to mention the support given by Canadian Heritage to all the work undertaken by the official languages committees of the federal regional councils. To cite only a few examples, in Manitoba, Canadian Heritage, with funding from the Secretariat, assured the implementation and management of federal services in the three bilingual service centres launched by the Government of Manitoba. Canadian Heritage also intervened to ensure that the Official Languages Program and French language services were integrated into the strategic plan of the Northwest Territories Federal Council. In addition, the Department was one of the key players in the Language of Work Symposium organized by the New Brunswick Regional Council.

III. A Multiplying Effect to Firmly Establish Official Languages in the Culture of the Public Service

Modernizing our approach for promoting the Official Languages Program involves soliciting the participation of all employees, notably functional experts and other managers who are responsible for the everyday implementation of the Program.

Official Languages Managers

Official languages managers are front-line specialists who are supported by various groups, notably the Champions' Network and advisory committees. Advisory committee meetings, pages on the Secretariat's Internet and intranet sites dedicated to official languages, and networking are tools at their disposal to achieve their objectives and share their successes.

Advisory Committees in Departments and Crown Corporations

Regular advisory committee meetings allow official languages managers to discuss projects and issues that concern official languages. Advisory committee members from departments and Crown corporations were consulted during the official languages policy review. We also noted that the committee members collaborated more in order to find solutions.

Committee meetings held in the regions facilitate liaison with official language minority communities and other regional representatives. For example, the various stages of the bilingual service delivery awareness pilot project for managers, launched in British Columbia in collaboration with member institutions of the Pacific Council of Senior Federal Officials and the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique as well as the Secretariat, were discussed on several occasions during committee meetings.

These committees remain the preferred means of networking, exchanging information and sharing best practices.

Achievements During the Last Year

I am pleased to share the results of activities that the Secretariat launched with its partners over the course of the year with you.

Study on Attitudes Toward the Use of both Official Languages

The results of the study, which was conducted in 2001–02, were published in September 2002.[7] They showed that employees supported the underlying principles of the policies on official languages. This support is particularly high in the area of services to the public: 92 per cent of employees feel that it is important to provide services to the public in both official languages. Moreover, 86 per cent of employees stated that they were ready to make efforts to encourage bilingualism within their workplace. In all, the study showed that a vast majority of employees support the principles that form the basis of the official languages policies.

According to the study results, three measures to improve the language situation seem to be in order: develop a common vision of a bilingual workplace and its underlying values; correct misperceptions by

7. For more information, please visit the following Web site: http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo.

communicating clear information; and strengthen executive leadership in bilingual regions in order to promote the use of both official languages in the workplace.

The study revealed an interesting paradox. It concluded that there was overwhelming support for the underlying principles and values of the Official Languages Program, coupled with a misunderstanding by many employees of their rights and obligations. It also confirmed that French is underused as a language of work in bilingual regions.

This disconnect between the broad support for the principles of the Official Languages Program and the misperception about its application clearly shows us that a fundamental change is needed in the way we practice and promote official languages in federal Public Service.

— Lucienne Robillard,
Dieppe, November 2002

Public Service–wide Employee Survey 2002

In December 2002, I announced the results of the survey for the entire Public Service, which primarily concerned the workplace and work tools available to employees, and these results were very positive. A high percentage of employees stated that they could communicate, be supervised or have access to materials in the official language of their choice; 16 per cent of employees indicated, however, that a lack of access to language training moderately or significantly hampered their career progress. It also appears that French continues to be underused as a language of work in bilingual regions. This remains a challenge.

The results of the study and the survey are complementary. While they are encouraging, there is still a lot of work to do with respect to access to language and vocational training in the language of choice of employees so that their careers may advance.

Three pilot projects yielded very encouraging results over the course of the year.

Results of the Follow-up of the Project in British Columbia

In British Columbia, a follow-up was conducted on the availability of services in French. This was a follow-up to the joint action that I mentioned previously and in last year's report, which aimed to promote awareness of bilingual service delivery among managers of federal institutions. The project and the follow-up were undertaken in collaboration with the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, the Official Languages Committee of the Pacific Council of Senior Federal Officials and federal institutions. Their innovative approach required the close collaboration of all partners.

The reports highlighted examples of quality service delivery in French as well as examples of services that require improvement. Concrete measures for the latter have been implemented. This joint action served to stimulate dialogue and is perceived as an excellent way to improve services.

Two other pilot projects, in partnership with the Canada Customs and Revenue Agency, focussed on the language of work.

Project to Improve Communications Between the National Capital Region and the Quebec Region

The first pilot project, launched in 2001, aimed to improve communications between Francophones and Anglophones in bilingual regions. An evaluation of the experiential approach[8] was made over the course of the year, and the results were promising. This approach gave participants an outstanding opportunity to explore fundamental human values — notably respect for others — and how they apply to the issue of language of work. It also allowed participants to identify concrete and personal measures that they can adopt to improve their workplace.

The experience encouraged the 224 participants to act according to their personal values. These values are not transmitted as information; instead, they are impressed upon us at a deeper level and must be cultivated. The results showed that promoting a climate of confidence and respect contributes to the creation of an environment that is conducive to the use of both official languages. Employees became partners, and this spirit of collaboration contributes to the increased use of French as a language of work. Respect and solidarity bring about positive individual and organizational change.[9]

Following the pilot project, the Agency and the Secretariat worked together to create an awareness workshop with the theme of *Respect inspires* . . . . Approximately 87 employees have already participated.

8. The experiential approach is essentially based on personal experiences, dialogue and awareness of people who communicate in either official language.
9. For more information, please visit http://www.tbs-sct.gc.ca/olo and click on *Awareness Sessions and Training*.

- ***Incredible interaction that makes it possible to see the points of view from both sides.***
- ***It motivated me to have my rights respected.***
- ***By focussing on the person, we focus on respect, human values, and emotions. We get the feeling of being listened to more. People seem to be concerned about what we think or feel.***

— Participants in the Canada Customs and Revenue Agency language-of-work pilot project.

Quality Management System for Official Languages

Joint action between the Secretariat and the Agency gave rise to another achievement during the year.

Officially launched in June 2002, the Official Languages Quality Management System project also aims to communicate the message that the issue of official languages reaches beyond the scope of the *Official Languages Act* and the policies based on it. Linguistic duality is also a matter of respect. This project provides employees with means to facilitate the creation and maintenance of an environment that is conducive to a more equitable use of French in the workplace.

Information sessions were delivered to some 800 Agency employees at National Headquarters and in the Quebec Region in order to make them aware of the fact that the use of French and English in the workplace not only promotes better communication between employees, but also leads to cultural change within the organization. In addition, as part of the project, Agency employees developed approaches and selected tools (grammar checkers, checklists for chairing meetings in both official languages, etc.) that promote increased use of French in communications. Lastly, still in collaboration with the Secretariat, the Agency established performance indicators and designed a balanced scorecard that allows it to evaluate both the appropriateness of the approaches used and the results achieved.

The project will gain momentum in 2003–04, since the Agency will launch the second phase of the project in the fall, involving the participation of nearly 3,000 new employees from National Headquarters, the Quebec Region, northern and eastern Ontario, as well as New Brunswick.

I should mention that during this second phase, the *Respect inspires . . .* awareness workshop mentioned

earlier will be included among the sessions offered to participants. To this end, the Secretariat will develop tools to train the trainers in 2003–04, which will contribute to the desired multiplying effect.

This integrated approach will also be tested at Citizenship and Immigration Canada in 2003–04.

Best Practices

The following practices stood out among the annual reports and case studies of institutions:

- VIA Rail Canada's marketing services conduct a number a surveys every year. The results obtained for 2002 indicate a high degree of client satisfaction with regard to the quality and availability of services in both official languages. Employees were also consulted on this issue, and discussion groups were put in place to review in detail all of the results, establish the priority of required improvements, and develop concrete and feasible action plans. The high participation rate and quality of the feedback received convinced managers to continue to conduct employee surveys.
- The Parks Canada Western Canada Service Centre and the field units for Mount Revelstoke and Glacier National Park, southern Saskatchewan, La Mauricie, southern New Brunswick, eastern and western Newfoundland and Labrador offered training courses on delivering active service offers in both official languages to their business partners and to volunteer organizations.
- As part of its summer student program, the Solicitor General Secretariat provided group language courses for one hour a week. Students had the opportunity to practice the second language they learned in school and to better understand the concept of institutional bilingualism.
- Air Canada created an on-line language training service that it has made available to its employees.

On the Right Path

The Treasury Board of Canada Secretariat will play a more important role so that official languages remains a government priority. As set out in the *Action Plan for Official Languages*, the government will invest an additional $64.6 million over the next five years to create an exemplary Public Service in the area of official languages.[10]

10. For more information, please refer to Chapter 5 of the *Action Plan for Official Languages*.

Official Languages Innovation Program

Of this $64.6 million, $14 million will be allocated to two new funds — the **Regional Partnerships Fund** and the **Official Languages Innovation Fund** — which will encourage the implementation of innovative projects that support targeted activities. This investment will promote improved management of the Official Languages Program, a change in organizational culture, new service delivery methods, and language learning in the workplace. The government will ensure that Canadians gain maximum benefit from these changes by progressing in stages in order to create an exemplary Public Service and promote increased compliance with the Act in all institutions subject to its provisions.

New Directions

Changes to human resources management have been proposed. We are considering, among other things, a progressive change from non-imperative staffing to imperative staffing; language training — there is no doubt that we have to rethink our approach, notably by providing language training to employees earlier in their careers; and lastly, the bilingualism bonus and whether it remains relevant.

We have already imperative staffing for assistant deputy ministers. I propose that we proceed progressively, a level at a time, from the top down. At the same time, we would have to fully integrate language training into career planning for individuals and into our corporate learning agenda. These few changes will eventually lead us to achieving our goal of filling bilingual positions with bilingual people.

— Lucienne Robillard
Dieppe, November 2002

Imperative staffing — that is, hiring candidates who are already bilingual to fill bilingual positions — will become the standard. Bilingualism will become an essential skill for people wishing to access the senior ranks of the Public Service, especially in bilingual regions. It is already a basic requirement for assistant deputy ministers.

It is important to focus on young Canadians (under 35 years of age) who are already bilingual. Many of them attended immersion schools. We must call upon those who will be the agents of change to assure the future of official languages. Measures must also be put in place for all new public service employees, regardless of their age.

The government will implement these changes progressively, from the top down, while continuing to provide equal opportunities for employment and training to all Canadians and without unduly impeding the careers of unilingual employees.

IV. A Service that Meets the Expectations of Canadians

Federal institutions must provide attentive and effective service to the public, regardless of the service delivery method used. In designated offices and points of service, this service must be provided in both official languages. At a time when Canadians are among the most enthusiastic Internet users in the world,[11] the government is providing the option of using a growing proportion of its services on-line.

Offices and points of service where institutions are required to provide their services in both official languages are designated as such in regulatory provisions.[12] The Secretariat's Web site publishes a directory of these locations in Burolis.[13]

Bilingual Service Statistics

On March 31, 2003, federal institutions operated a total of 11,792 offices and points of service in Canada, 3,420 of which (29 per cent) were required to provide services in both official languages in order to meet the needs of Canadians.

In the Public Service, the number of employees in bilingual positions working with the public has remained relatively stable. On March 31, 2003, 84 per cent[14] or 33,186 of the 39,266 incumbents of bilingual positions with the duty of serving the public in either official language met the language requirements of their positions. The level of second-language knowledge remained essentially the same as last year. In fact, 32 per cent[15] of bilingual positions require superior proficiency (compared to 30 per cent last year), 66 per cent require intermediate proficiency (compared to 67 per cent last year), and 1 per cent require the minimum level (compared to 2 per cent last year).

11. According to a 2002 survey, approximately 70 per cent of Canadians stated that they had recently used the Internet. Ekos, *Rethinking the Information Highway: Delivering Services to Canadians*.
12. *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*
13. http://www.burolis.gc.ca
14. Refer to table 6.
15. Refer to table 7. Table 5 provides more information on second-language levels.

Among the initiatives implemented by institutions, I have identified some interesting examples of services provided:

- A steering committee was created at Citizenship and Immigration Canada in partnership with official language minority communities to facilitate the integration of new immigrants. The main objectives are to inform members of Francophone communities of the issues and make employees and service providers aware of the needs of each province with respect to bilingualism.
- The Société Radio-Canada broadcasted messages produced by the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique in order to encourage Francophones to make use of French services.
- The Atlantic Canada Opportunities Agency and Canadian Heritage worked closely with the Government of Newfoundland and Labrador to implement programs supporting the culture and heritage industry to ensure that products and services are available to the Francophone community.
- The Canada Post Corporation is continuing with its Mystery Shopper Program, which allows it to rate client satisfaction with bilingual services offered at outlets designated as bilingual.
- Parks Canada systematically conducts surveys in order to assess visitor satisfaction. The Agency evaluates the quality and availability of services in both official languages. In 2002–03, 3 national parks and 13 national historic sites were the subject of such surveys. The results reflect those of the previous year, indicating that 92 per cent of park visitors and 98 per cent of historic site visitors were satisfied with the services they received.

Review of the Directory of Bilingual Offices and Points of Service

Data from the 2001 Census on the distribution of English- and French-speaking populations in the country, by first official language spoken, are now available. They will be taken into account to determine the localities where services must be offered in both official languages.

Each institution is responsible for analyzing its services and the population that it serves in order to identify offices and points of service required to offer bilingual services. The Official Languages Branch of the Secretariat is working closely with institutions subject to the Act to analyze the effect of the data on the application of the Regulations.[16] To this end, it has, among other

16. *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*

things, provided training, developed provisional institutional profiles and provided other tools to assist managers in effectively applying the Regulations. Official language minority communities were consulted regularly on this issue throughout this review.

The Secretariat will be called upon to validate the results of this analysis. I am confident that the number of bilingual offices and points of service will remain essentially the same.

V. A Workplace that is Conducive to the Use of Both Official Languages

The Government of Canada is committed to providing an exemplary workplace in the area of official languages. This consists specifically of respecting the right of its employees to work and communicate in the official language of their choice in regions designated as bilingual.[17]

The results of our study[18] and the Public Service–wide Survey of Employees 2002 have revealed that the majority of employees are prepared to make an effort to encourage bilingualism in their workplace and that employees do not perceive obstacles to their use of the official language of their choice in bilingual regions. It can therefore be deduced that employees are aware of their right to use the official language of their choice. The fact remains, however, that Francophones still too often willingly communicate in English, which unfortunately deprives bilingual Anglophones of opportunities to broaden their knowledge of French and use French in the workplace.

Bilingualism in the Workplace

As seen above, for employees to truly exercise their right to use the official language of their choice in bilingual regions, it is essential that their supervisors be bilingual. Significant progress has been made in this area among senior managers, and it is essential that this momentum be maintained.

On March 31, 2003, of all employees with supervisory duties, 81 per cent or 11,171 of 13,819 incumbents of bilingual positions,[19] met the language requirements of their positions; last year, however, it was 82 per cent.

17. Regions designated as bilingual for language-of-work purposes include the National Capital Region, the province of New Brunswick, parts of northern and eastern Ontario, the bilingual region of Montréal, as well as parts of the Eastern Townships, the Gaspé and western Quebec.
18. *Attitudes Towards the Use of Both Official Languages Within the Public Service of Canada*
19. For more information, refer to table 10.

The number of positions requiring superior second-language proficiency rose from 47 per cent to 50 per cent.[20]

We must encourage bilingual Francophones and Anglophones to find innovative ways to increase or improve their use of French or English, according to the region.

Several annual reviews described activities that were organized to achieve this goal:

- This year, the Public Service Commission of Canada launched a national component to *Rendez-vous de la Francophonie 2003*: performances, stories, games, meetings, networking, discoveries and exchanges for the enjoyment of Francophones and francophiles. This is an excellent example of making an effort to increase awareness and bring people together. Moreover, promoting awareness of the importance of respecting both official languages in order to attain the highest possible levels of bilingualism is a daily activity at the Commission. To do this, the institution uses marketing tools, such as pins and mascots.
- Indian and Northern Affairs Canada designated June 14 as *Bilingualism Day*. The official languages champion encouraged all employees to come up with activities to celebrate this day in their workplace. The Department also created a reference centre in the National Capital Region with brochures, books, journals, reports and posters related to official languages. Information can also be found on the Department's intranet site. Posters are placed in all meeting rooms in bilingual regions in order to encourage employees to hold bilingual meetings.
- The Office of the Superintendent of Financial Institutions Canada implemented an awareness program entitled *Célébrons la Francophonie*, designed to promote the use of French in its Ottawa and Toronto offices. In February 2003, employees attended lunch workshops where they were given advice and methods to help them to understand and feel more comfortable in their second language. They had the opportunity to hone their knowledge of their "other official language" in a relaxed and friendly atmosphere. These workshops were very popular, and participants found them to be informative, relevant and interesting.
- The Monetary and Financial Analysis Department of the Bank of Canada launched a second-language peer-assistance

20. For more information, refer to table 11.

program that allows participants to team up with a colleague with proficiency in the other official language so that they can practice their second-language communication skills.

- Farm Credit Canada implemented *English Fridays* in the Quebec Region and *French Fridays* in the other regions to allow employees to maintain their second-language skills. This corporation encourages employees to wear a pin to indicate that they participate in the activities.
- The Canadian Nuclear Safety Commission educates its employees in the science sector on the importance of improving the quality of their written French by providing French editing services.

These projects highlight the sustained efforts being made to create and maintain a workplace that is conducive to the use of both official languages. It is essential that projects be implemented in a harmonious and mutually respectful environment so that employees feel that they are participating in this change, regardless of their first official language.

VI. A Public Service that Reflects the Canadian Population

The Government of Canada is committed to ensuring that both official language communities have equal opportunities for employment and advancement within federal institutions and that the workforces of these institutions reflect Canadian society.

In the modern global economy, Canadians need a modern public service — one that can serve in both official languages, is representative of our increasingly diverse national character, and is an equitable employer of men and women alike. The government's approach to bilingualism must evolve in a continuing effort to earn and preserve the public trust.

— Lucienne Robillard
Dieppe, November 2002

As a whole, the workforces of institutions subject to the Act are reflective of both official language communities in Canadian society. On March 31, 2003, Anglophones represented 72 per cent of public service employees and Francophones represented 27 per cent.[21] The corresponding proportion of Canadians is 75 per cent and 24 per cent, respectively. [22]

21. For more information, refer to table 16.
22. *Source:* 2001 Census data, Statistics Canada.

The proportion of Anglophone employees of the federal Public Service in the Quebec Region, however, could be improved. Outside of the National Capital Region, 7.6 per cent of employees were Anglophones, whereas Anglophones constitute 12.9 per cent of the population of Quebec.[23]

This is a concern for the Anglophone community as well as for the government. Every effort is being made to recruit and retain more Anglophones. To this end, several activities have been organized, led by the Quebec Council of Senior Federal Officials, together with departments and agencies as well as with the Quebec Community Network. Activities developed by the Working Group Forum were continued, either on an ad hoc or an ongoing basis, by the Public Service Commission of Canada, within the departments themselves, or by all players concerned in order to further the agenda (e.g. recruiting on Anglophone college or university campuses). Activities conducted by university "ambassadors" have been promising in terms of concrete results to help to resolve this problem.

Two new studies conducted in partnership with the Anglophone community in Quebec should shed some new light on the situation and help take stock of it. Progress is being made, and everything indicates that better results will be seen in the upcoming years. We are monitoring the situation and we intend to redouble our efforts.

VII. Results-based Management

The Public Service of Canada has a solid reputation for excellence. As the management board of the government, the Secretariat is committed to preserving this reputation.

It is this quest for excellence that has led us to base our renewal on values: true excellence means surpassing statistical and administrative criteria. This is why we intend to focus increasingly on results rather than on measuring capacity. This is well in keeping with the Secretariat's direction and the role of the government, which aims to improve the management of its Public Service.

Our main objective is to assist institutions in offering consistent, high-quality services that meet the needs and expectations of Canadians.

23. For more information, refer to table 12.

Aiming for Public Service Values

In the wake of our study and the Public Service–wide Survey of Employees 2002, the Official Languages Branch developed a plan with a view to meeting information needs and encouraging behaviour likely to promote cultural change. This plan aims to help build and maintain an exemplary Public Service in the area of official languages.

Awareness of the need for sustainable cultural change has also increased during meetings held by advisory committees and official languages champions in departments and Crown corporations. The fact that these meetings are held in the regions facilitates the participation of members of official language minority communities, who can better communicate their socio-economic, educational and demographic situation. It is therefore easier to identify their needs and incorporate them into new initiatives.

Audit Tools and Methods for Results-based Management

The Secretariat has developed a number of new tools for stakeholders.

I would particularly like to mention the creation of a tool that will help managers determine the language of service requirements they must meet. Modelled after a decision tree, this tool contains a series of questions related to the provisions of the Official Languages Regulations. It can be accessed through the Web site of the Official Languages Branch.

The Secretariat has also conducted the following activities:

- A telephone audit was conducted in March 2003 to determine the extent to which federal offices and points of service actively offer their services in both official languages to the official language minority communities that they serve. The results, which will be broken down by province or territory and by institution, will serve to inform the institutions of possible shortcomings. The audit report will be completed in the fall of 2003.
- An audit follow-up was conducted with respect to service delivery in French and English in seven Canadian airports: Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto (Pearson), Montréal (Dorval), Moncton and Halifax. The Secretariat examined active and passive offers of service in both official languages. At the same time, it evaluated the capacity of the airports to offer services in a comparable fashion in either official language. The results of this activity will be available in fall 2003.

- Given the speed at which Web sites evolve, the Secretariat believed that it would be desirable to provide departments with tools that enable them to ensure the linguistic quality of their sites in order to assure the quality and consistency of the content of government Web sites. This initiative perfectly complements the consciousness-raising approach used by the departments, as well as their responsibilities with regard to official languages. It is in this context that the Secretariat is working on the design of a self-assessment tool.
- The Secretariat posted various reports and policy papers intended for the public and the network of official languages stakeholders on the Web site of the Official Languages Branch.

In addition, the Secretariat gives the greatest consideration to the recommendations from various studies conducted by the Office of the Commissioner of Official Languages and follows up on them closely. To this end, it works closely with the institutions concerned to decide on joint and dynamic actions that promote the integration of official languages into all aspects of government operations. These actions strengthen working relationships and increase responsiveness to the needs and expectations of the community in order to assure the success of the renewal.

In the future, we plan to introduce new audit methods: performance indicators; assessment and self-assessment tools; and client satisfaction surveys (through questions added to investigations conducted by institutions). In addition, a small team of auditors will, in turn, examine the various priorities related to the application of the Act.

What is more, we are constantly evaluating the activities of institutions by examining the annual reviews they submit as part of our preparation of the annual report on official languages. Measures used to follow up on the reviews will be strengthened; the approach will be more strategic and will more closely identify major priorities and recurring concerns. The Official Languages Branch will become a centre of excellence that will support government efforts to serve Canadians in the official language of their choice and create a workplace where both official languages occupy their rightful place.

VIII. The Action Plan Paves the Way for the Future

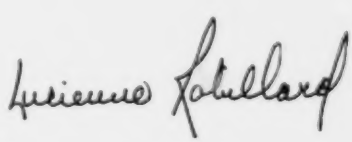
All in all, Mr. Speaker, I believe that this year represents a turning point in the history of promoting official languages: the renewal will now be based on the intrinsic values of the Public Service and of all Canadians.

Linguistic duality is at the core of collective identity of Canadians. It is also a precious asset. Canadians, and the public service employees who are at their service, are very conscious of this fact. Empowered by this knowledge, we can confidently move toward our main objective of creating an exemplary Public Service in the area of official languages.

The change is continuing, from the top down, motivated by the vision of a Public Service where the use of both official languages will have become a reflex, and no longer an accommodation. This reflex will arise naturally from the values of respect, equity, and inclusion that characterize Canadians and their public service.

The *Action Plan for Official Languages* will help us meet this objective. It provides ways to promote leadership and the spin-off effects that are crucial to the cultural change required. It encourages institutions to join forces to implement results-based projects that are adapted to their situation. Within the institutions themselves, it encourages innovation in order to improve service delivery capacity in both official languages and allow employees to work comfortably in either official language. The Action Plan also establishes an accountability framework that will serve to focus efforts made by institutions. This framework will help to integrate and target the work accomplished in the departments and the Secretariat, notably by emphasizing horizontal co-ordination. In addition, the Action Plan provides the Secretariat with an improved audit and evaluation methodology. The proposed approach is based on values and relies above all on the commitment, leadership and initiative of everyone involved, but it is also based on a renewed sense of thoroughness and resolve that measures up to the responsibilities now placed on them.

It is on this solid foundation that the Public Service of Canada is making the shift to a values-based approach. This foundation will surely allow us to make significant progress over the five-year period set out by the Action Plan. I am proud to have participated in this change of course, and all those involved in the issue of official languages can also be proud.



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

Statistical Appendix

List of tables

The tables that follow are grouped into three categories: A, B and C.

A. Personnel of institutions for which the Treasury Board is the employer, including certain employees of the Royal Canadian Military Police (RCMP) and of National Defence

1. Language requirements of positions in the Public Service
2. Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service
3. Language requirements of positions in the Public Service by region
4. Bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
5. Bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
6. Service to the public — bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
7. Service to the public — bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
8. Language of work — internal services — bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
9. Language of work — internal services — bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
10. Language of work — supervision — bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
11. Language of work — supervision — bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
12. Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by region
13. Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by occupational category

B. Personnel of Crown corporations and other organizations for which the Treasury Board is not the employer, including civilian and regular members of the RCMP, members of the Canadian Forces, and personnel of privatized organizations

14. Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by region

15. Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by occupational or equivalent category

15.A Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces

15.B Participation of Anglophones and Francophones as regular members of the RCMP

C. All organizations subject to the *Official Languages Act* (the Act)

16. Participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the Act

17. Distribution of offices and service points in Canada

18. Distribution of bilingual offices and service points in Canada according to the type of provision applicable

19. Distribution of all organizations subject to the Act

Data sources

There are three sources of data:

- the Position[24] and Classification Information System (PCIS) for institutions for which the Treasury Board is the employer;
- the Official Languages Information System (OLIS II) for the other institutions, including Crown corporations, the RCMP and the Canadian Forces; and
- Burolis, the official directory of offices and points of service.

The reference year for the data in the statistical tables differs according to the system, being March 31, 2003, for PCIS and Burolis, and December 31, 2002, for OLIS II.

Interpretation and validity of data

Because of adjustments made over the years (for example, the creation, transformation or the dissolution of some departments or organizations), comparisons cannot always be made using the historical data that is presented here.

Technical notes and definitions

In some tables, the data on the Public Service include a category, termed "incomplete records," to cover records for which some data are missing.

The data used in this report for the entire public service population are taken from PCIS and differ slightly from those found in the Incumbent System.[25]

To simplify the presentation of data in the tables, numbers have been rounded to the nearest unit.

24. "Position" here means a position staffed for an indeterminate period or a determinate period of three months or more, according to the data available as at March 31, 2003.

25. According to the PCIS, the total population of the Public Service as at March 31, 2003, is 163,287, compared to 163,314 in the Incumbent System.

Table 1

Language requirements of positions in the Public Service

All positions in the Public Service of Canada are designated as bilingual or unilingual, depending on their specific requirements and according to the following categories:

- **bilingual** — a position in which all, or part, of the duties must be performed in both English and French;
- **English essential** — a position in which all the duties must be performed in English;
- **French essential** — a position in which all the duties must be performed in French; and
- **either English or French essential ("either/or")** — a position in which all the duties can be performed in English or French.

Year	Bilingual	English essential	French essential	English or French essential	Incomplete records	Total
1978	25%	60%	8%	7%	0%	
	52,300	128,196	17,260	14,129	0	211,885
1984	28%	59%	7%	6%	0%	
	63,163	134,916	16,688	13,175	0	227,942
2002	37%	51%	6%	5%	1%	
	59,790	81,823	8,977	8,380	978	159,948
2003	38%	51%	5%	6%	0%	
	61,896	83,380	8,584	8,766	661	163,287

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

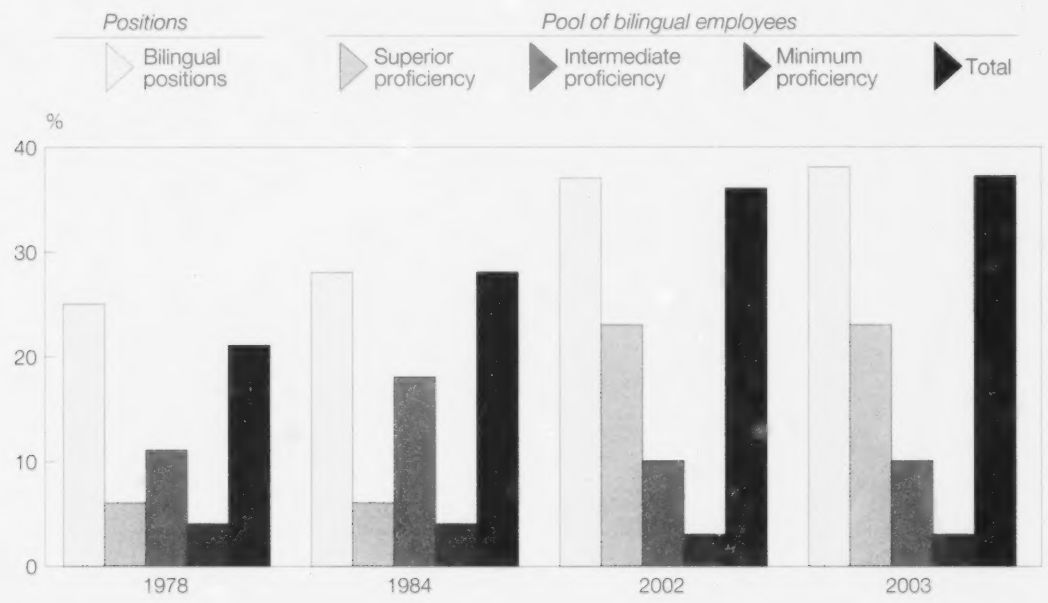
Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service

Establishing the linguistic profiles of positions and conducting the linguistic assessment of federal employees is carried out according to three levels of proficiency:

- Level A — minimum proficiency;
- Level B — intermediate proficiency; and
- Level C — superior proficiency.

The following three skills are assessed: reading, writing, and oral interaction (understanding and speaking). The results shown in this table are based on test results for oral interaction administered as part of the Second Language Evaluation (SLE).



Source: PCIS

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region

The heading **Unilingual Positions** represents the sum of the three following categories: English essential, French essential, and either English or French essential.

Since all rotational positions abroad, which belong primarily to the Department of Foreign Affairs and International Trade, are identified as unilingual, the language requirements have been determined by the incumbents' linguistic proficiencies rather than by the requirements of the positions.

Region	Bilingual positions	Unilingual positions	Incomplete records	Total
Western provinces and Northern Canada	4% 1,573	96% 34,014	0% 25	35,612
Ontario (excluding NCR)	10% 1,998	90% 18,346	0% 22	20,366
National Capital Region (NCR)	63% 42,281	36% 24,272	1% 455	67,008
Quebec (excluding NCR)	58% 11,805	42% 8,499	0% 19	20,323
New Brunswick	48% 2,612	51% 2,752	1% 53	5,417
Other Atlantic provinces	10% 1,368	89% 11,879	1% 87	13,334
Outside Canada (linguistic capacity)	77% 945	23% 282	0% 0	1,227
Region not specified	0% 0	0% 0	0% 0	0

Source: PCIS

Table 4

Bilingual positions in the Public Service

Linguistic status of incumbents

The linguistic status of incumbents includes two categories:

1. **Meet** signifies that incumbents meet the language requirements of their positions; and
2. **Do not meet,** which is divided into **two** sub-categories:
   - Incumbents who are **exempted** are not required to meet the linguistic requirements of their positions. In certain circumstances, government policy allows an employee to
     - apply for a bilingual position staffed on a non-imperative basis without making a commitment to meet the language requirements of that position (This normally applies to employees with long records of service, employees with a disability preventing them from learning a second language and employees affected by a reorganization or statutory priority);
     - remain in a bilingual position without having to meet the new language requirements of that position (This includes incumbents of unilingual positions reclassified as bilingual or incumbents of bilingual positions for which the language requirements have been raised).
   - Incumbents who **must meet** the language requirements of their positions in accordance with the *Public Service Official Languages Exclusion Approval Order* under the *Public Service Employment Act*. This Order allows employees a two-year period to acquire the language proficiency required for their positions.

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70% 36,446	27% 14,462	3% 1,392	0% 0	52,300
1984	86% 54,266	10% 6,050	4% 2,847	0% 0	63,163
2002	84% 50,180	8% 4,847	3% 1,490	5% 3,273	59,790
2003	84% 52,360	8% 4,741	4% 2,274	4% 2,521	61,896

Source: PCIS

Table 5

Bilingual positions in the Public Service

Second-language level requirements

The linguistic profile for a given position is determined according to three levels of second-language proficiency:

- **Level A** — minimum proficiency;
- **Level B** — intermediate proficiency; and
- **Level C** — superior proficiency.

The **other** category refers to positions requiring either the code "P" or not requiring any second-language oral interaction skills. Code "P" is used for a specialized proficiency in one or both of the official languages that cannot be acquired through language training (e.g. stenographers and translators).

In tables 5, 7, 9, and 11, the levels required in the second language (C, B, A, and "other") refer to "oral interaction."

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	7% 3,771	59% 30,983	27% 13,816	7% 3,730	52,300
1984	8% 4,988	76% 47,980	13% 8,179	3% 2,016	63,163
2002	28% 16,576	67% 40,213	2% 1,139	3% 1,862	59,790
2003	29% 18,051	66% 40,901	2% 1,056	3% 1,888	61,896

Source: PCIS

Table 6

Service to the public — bilingual positions in the Public Service

Linguistic status of incumbents

This table focuses on the linguistic status of incumbents in positions for which there is a requirement to serve the public in both official languages. The two categories of **Meet** and **Do not meet** are explained in the description accompanying Table 4.

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70%	27%	3%	0%	
	20,888	8,016	756	0	29,660
1984	86%	9%	5%	0%	
	34,077	3,551	1,811	0	39,439
2002	84%	8%	3%	5%	
	32,084	3,200	1,024	2,061	38,369
2003	84%	8%	4%	4%	
	33,186	2,982	1,539	1,559	39,266

Source: PCIS

Table 7

Service to the public — bilingual positions in the Public Service

Second-language level requirements

This table indicates the level of second-language proficiency required for bilingual positions where the public must be served in the two official languages. The definitions of the levels of proficiency (C, B, A, and "other") are given in the description accompanying Table 5.

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	9% 2,491	65% 19,353	24% 7,201	2% 615	29,660
1984	9% 3,582	80% 31,496	10% 3,872	1% 489	39,439
2002	30% 11,647	67% 25,773	2% 649	1% 300	38,369
2003	32% 12,533	66% 25,850	1% 602	1% 281	39,266

Source: PCIS

Table 8

Language of work — internal services — bilingual positions in the Public Service

Linguistic status of incumbents

This table gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions providing only internal services to the Public Service, that is, positions in which there is a requirement to provide personnel services (such as pay) or central services (such as libraries) in both official languages, in the National Capital Region and in regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the Act.* The two categories **Meet** and **Do not meet** are explained in the description accompanying Table 4.

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	65%	32%	3%	0%	
	11,591	5,626	565	0	17,782
1984	85%	11%	4%	0%	
	20,050	2,472	1,032	0	23,554
2002	84%	8%	2%	6%	
	17,927	1,629	464	1,187	21,207
2003	85%	8%	3%	4%	
	19,109	1,736	732	957	22,534

* *Bilingual regions for the purpose of language of work include the National Capital Region, New Brunswick, certain parts of northern and eastern Ontario, the bilingual Montréal region, and certain parts of the Eastern Townships, of the Gaspé region and of western Quebec.*

Source: PCIS

Table 9

Language of work — internal services — bilingual positions in the Public Service

Second-language level requirements

This table shows the second-language level requirements for bilingual positions providing only internal services to the Public Service. The definitions of the levels of second-language proficiency (C, B, A, and "other") are given in the description accompanying Table 5.

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	7% 1,225	53% 9,368	31% 5,643	9% 1,546	17,782
1984	6% 1,402	70% 16,391	18% 4,254	6% 1,507	23,554
2002	23% 4,879	68% 14,343	2% 477	7% 1,508	21,207
2003	24% 5,498	67% 15,001	2% 444	7% 1,591	22,534

Source: PCIS

Table 10

Language of work — supervision — bilingual positions in the Public Service

Linguistic status of incumbents

This table gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions with supervisory responsibilities in the two official languages. The explanations of the categories **Meet** and **Do not meet** are given in the description accompanying Table 4.

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	64%	32%	4%	0%	
	9,639	4,804	567	0	15,010
1984	80%	15%	5%	0%	
	14,[illegible]	2,763	1,021	0	18,706
2002	82%	7%	6%	5%	
	10,801	992	747	665	13,205
2003	81%	6%	9%	4%	
	11,171	874	1,270	504	13,819

Source: PCIS

Table 11

Language of work — supervision — bilingual positions in the Public Service

Second-language level requirements

This table shows the second-language level requirements for supervisory positions. Because a position may be identified as bilingual in terms of more than one requirement (e.g. service to the public and supervision), however, the total of the positions in tables 7, 9, and 11 does not necessarily match the number of bilingual positions in Table 5.

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	12% 1,865	66% 9,855	21% 3,151	1% 139	15,010
1984	11% 2,101	79% 14,851	9% 1,631	1% 123	18,706
2002	47% 6,257	52% 6,814	1% 82	0% 52	13,205
2003	50% 6,899	49% 6,802	1% 72	0% 46	13,819

Source: PCIS

Table 12

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by region

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees in terms of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

	1978		1984		2002		2003	
Region	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*
Canada and Outside Canada	75%	25%	72%	28 %	69%	31%	69%	31%
Total	211,885		227,942		159,948		163,287	
Western provinces and Northern Canada	99%	1%	98%	2%	98%	2%	98%	2%
Total	49,395		52,651		35,087		35,612	
Ontario (excluding NCR)	97%	3%	95%	5%	95%	5%	95%	5%
Total	34,524		36,673		20,295		20,366	
National Capital Region	68%	32%	64%	36%	59%	41%	59%	41%
Total	70,340		75,427		64,564		67,008	
Quebec (excluding NCR)	8%	92%	6%	94%	8%	92%	8%*	92%
Total	29,922		32,114		20,136		20,323	
New Brunswick	84%	16%	73%	27%	61%	39%	61%	39%
Total	6,763		7,698		5,386		5,417	
Other Atlantic provinces	98%	2%	96%	4%	96%	4%	96%	4%
Total	19,212		21,802		13,186		13,334	
Outside Canada	76%	24%	74%	26%	71%	29%	69%	31%
Total	1,729		1,577		1,294		1,227	

* *On March 31, 2003, the participation of Anglophones in Quebec (excluding the NCR) stood at 1,550 employees compared to 1,512 the previous year. This figure is different from that on page 22 because it has been rounded off.*

Source: PCIS

Table 13

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by occupational category

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees in terms of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

	1978	1984	2002	2003
Canada				
Anglophones	75%	72%	69%	69%
Francophones	25%	28%	31%	31%
Total	211,885	227,942	159,948	163,287
Management				
Anglophones	82%	80%	72%	72%
Francophones	18%	20%	28%	28%
Total	1,119	4,023	3,533	3,770
Scientific and Professional				
Anglophones	81%	78%	75%	75%
Francophones	19%	22%	25%	25%
Total	22,633	22,826	21,601	22,840
Administrative and Foreign Service				
Anglophones	74%	71%	64%	63%
Francophones	26%	29%	36%	37%
Total	47,710	56,513	62,564	65,899
Technical				
Anglophones	82%	79%	76%	76%
Francophones	18%	21%	24%	24%
Total	25,595	27,824	16,744	16,932
Administrative Support				
Anglophones	70%	67%	67%	67%
Francophones	30%	33%	33%	33%
Total	65,931	72,057	35,340	33,571
Operational				
Anglophones	76%	75%	75%	76%
Francophones	24%	25%	25%	24%
Total	48,897	44,699	20,166	20,275

Source: PCIS

Table 14

Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by region

	1991	1994	2001	2002
Canada and Outside Canada				
Anglophones	72%	72%	74%	74%
Francophones	26%	26%	24%	24%
Unknown	2%	2%	2%	2%
Total	270,329	232,337	294,481	299,799
Western provinces and Northern Canada				
Anglophones	91%	91%	92%	93%
Francophones	6%	6%	4%	4%
Unknown	3%	3%	4%	3%
Total	76,526	67,934	90,434	92,037
Ontario (excluding NCR)				
Anglophones	90%	90%	90%	90%
Francophones	8%	8%	7%	7%
Unknown	2%	2%	3%	3%
Total	63,786	56,611	78,739	78,951
National Capital Region				
Anglophones	66%	63%	66%	66%
Francophones	34%	37%	34%	34%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	30,984	27,489	37,857	40,263
Quebec (excluding NCR)				
Anglophones	15%	18%	16%	17%
Francophones	83%	80%	83%	82%
Unknown	2%	2%	1%	1%
Total	50,255	45,641	53,101	54,168
New Brunswick				
Anglophones	75%	74%	76%	76%
Francophones	23%	24%	24%	24%
Unknown	2%	2%	0%	0%
Total	10,857	8,320	9,358	9,715
Other Atlantic provinces				
Anglophones	91%	90%	91%	91%
Francophones	9%	10%	8%	8%
Unknown	0%	0%	1%	1%
Total	29,629	24,627	23,366	23,535
Outside Canada				
Anglophones	72%	77%	79%	79%
Francophones	28%	23%	21%	21%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	8,292	1,715	1,626	1,130

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Source: OLIS II

Table 15

Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by occupational or equivalent category

	1991	1994	2001	2002
Canada				
Anglophones	72%	72%	74%	74%
Francophones	26%	26%	24%	24%
Unknown	2%	2%	2%	2%
Total*	270,329†	232,337	294,481	299,799
Management				
Anglophones	72%	72%	75%	75%
Francophones	26%	27%	24%	25%
Unknown	2%	1%	1%	0%
Total	7,209	16,270	8,873	9,355
Professionals				
Anglophones	73%	72%	74%	74%
Francophones	27%	28%	26%	26%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	11,602	11,444	22,366	26,073
Specialists and Technicians				
Anglophones	70%	72%	76%	77%
Francophones	29%	27%	23%	22%
Unknown	1%	1%	1%	1%
Total	17,645	15,164	53,329	52,540
Administrative Support				
Anglophones	68%	74%	70%	70%
Francophones	30%	26%	29%	29%
Unknown	2%	0%	1%	1%
Total	23,841	67,821	38,488	38,476
Operational				
Anglophones	72%	72%	73%	74%
Francophones	23%	22%	21%	21%
Unknown	5%	6%	6%	5%
Total	92,492	50,775	98,510	98,670

* *These totals include the data from tables 15.A and 15.B.*

† *This total includes 117,540 members of the Canadian Forces for whom the occupational category was not available.*

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Source: OLIS II

Table 15.A

Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces

(Treasury Board is not the employer)

The information on the Canadian Forces is in the form of a sub-table to provide a better overview.

Sub-tables 15.A and 15.B relate to Table 15, presenting a global portrait of participation in those organizations for which the Treasury Board is not the employer.

	1991*	1994	2001	2002
Generals				
Anglophones		76%	76%	76%
Francophones		24%	24%	24%
Unknown		0%	0%	0%
Total		96	72	72
Officers				
Anglophones		76%	75%	75%
Francophones		24%	25%	25%
Unknown		0%	0%	0%
Total		16,051	13,209	13,576
Other Ranks				
Anglophones		71%	72%	72%
Francophones		29%	28%	28%
Unknown		0%	0%	0%
Total		54,716	45,519	47,447

** Distribution by category is not available for the 117,540 members of the Canadian Forces.*

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Source: OLIS II

Table 15.B

Participation of Anglophones and Francophones as regular members of the RCMP

(Treasury Board is not the employer.)

This table contains data concerning regular members of the RCMP. The civilian members of the RCMP are included in Table 15. For more information on the composition of the RCMP workforce, consult its annual report.

	1991*	1994*	2001	2002
Officers				
Anglophones			82%	81%
Francophones			18%	19%
Unknown			0%	0%
Total			412	395
Non-commissioned officers				
Anglophones			83%	82%
Francophones			17%	18%
Unknown			0%	0%
Total			4,612	4,454
Constables				
Anglophones			82%	82%
Francophones			18%	18%
Unknown			0%	0%
Total			9,091	8,741

** For these two years, the data are found in Table 15.*

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Source: OLIS II

Table 16

Participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the Act

This table gives a summary of the participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the Act, that is, federal institutions and all other organizations that, under federal legislation, are subject to the Act or parts thereof, such as Air Canada and designated airport authorities.

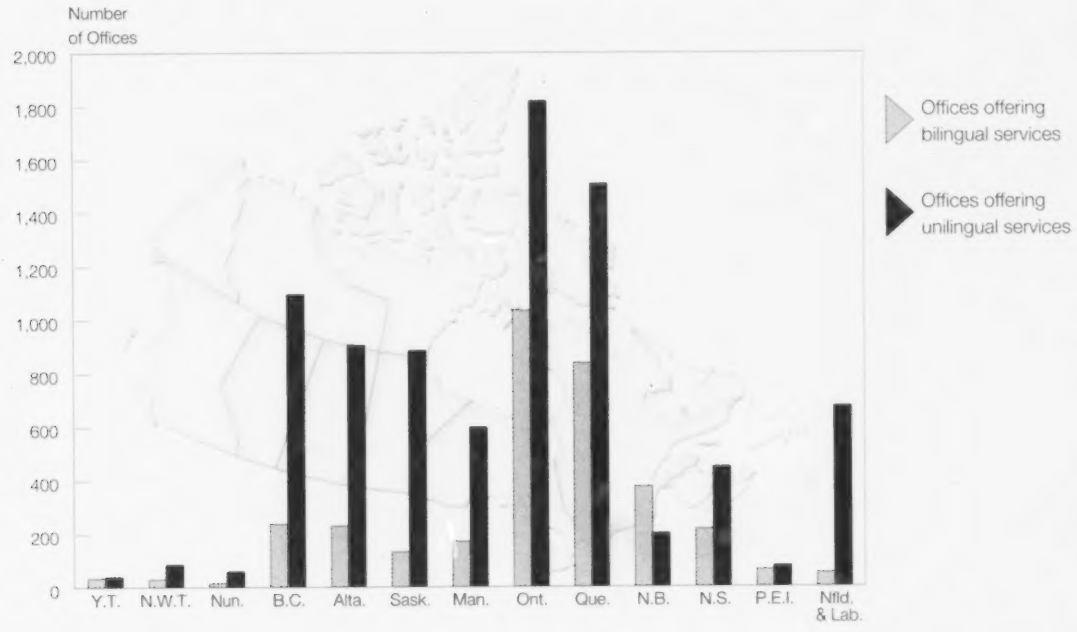
	1991	1994	2002	2003
Anglophones	72%	72%	72%	72%
Francophones	27%	27%	27%	27%
Unknown	1%	1%	1%	1%
Total	483,739	450,837	454,429	463,086

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.
Sources: PCIS and OLIS II

Table 17

Distribution of offices and service points in Canada

This table depicts, by province and territory, the distribution of federal offices and service points required to provide their services in the two official languages as well as those offices providing unilingual services.



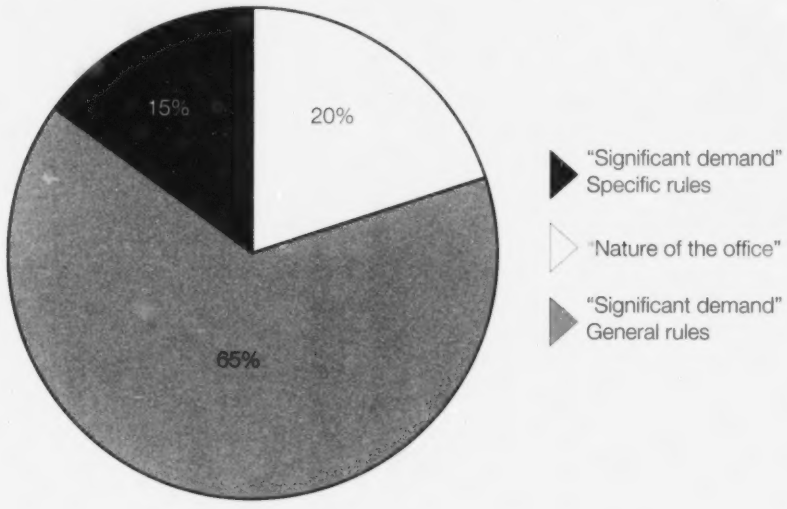
Note: Offices offering unilingual services in French are located in Quebec and those offering unilingual services in English are located elsewhere in Canada.

Source: Burolis

Table 18

Distribution of bilingual offices and service points in Canada according to the type of provision applicable

This table shows the percentage of federal offices required to offer services in both official languages, according to the type of regulatory provision applicable.

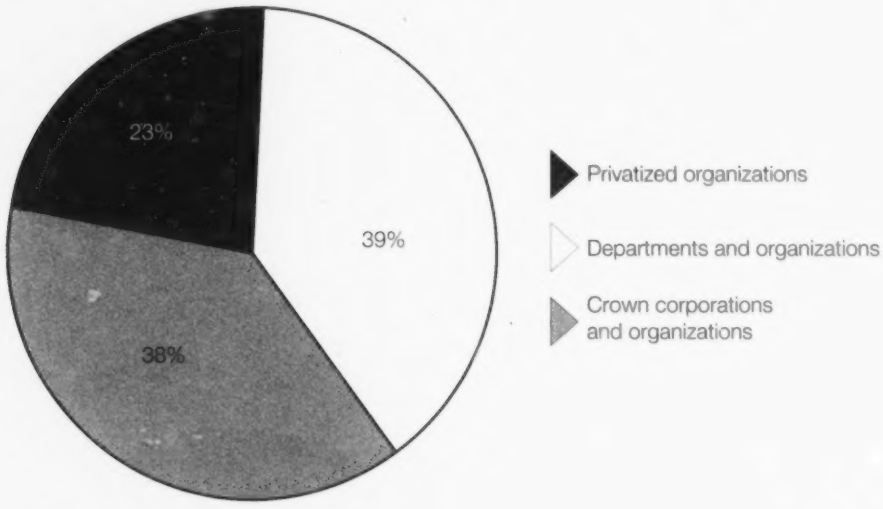


Source: Burolis

Table 19

Distribution of all organizations subject to the Act

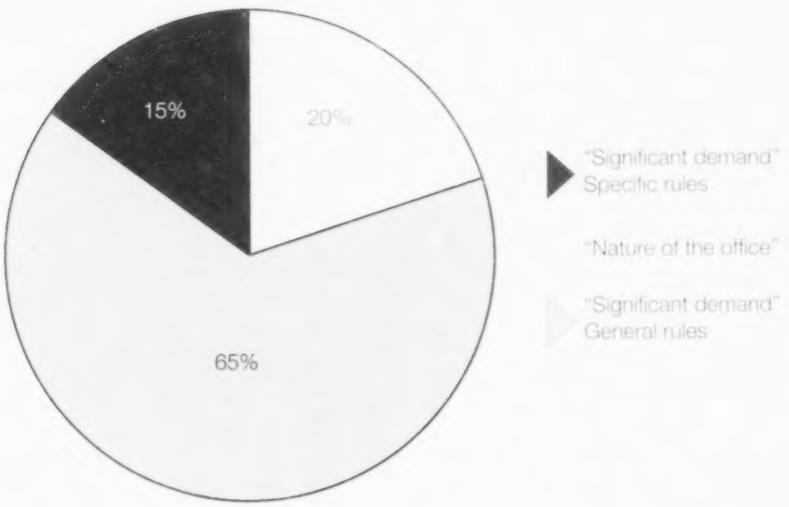
This table presents the breakdown of all organizations that are subject to the Act. Note that the Treasury Board is the employer only for the category "Departments and organizations."



Source: Burolis

Table 18

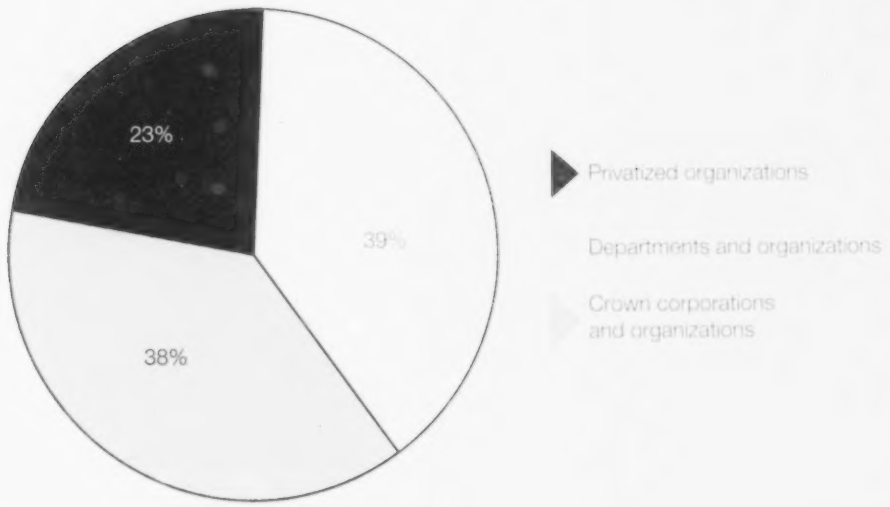
This table shows the percentage of federal offices required to offer services in both official languages, according to the type of regulatory provision applicable.



Source: Burolis

Table 19

This table presents the breakdown of all organizations that are subject to the Act. Note that the Treasury Board is the employer only for the category "Departments and organizations."



Source: Burolis

Présidente du Conseil du Trésor
President of the Treasury Board

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Rapport annuel sur les langues officielles

2002-2003

Canada

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Rapport annuel sur les langues officielles

2002-2003

Offert également en médias substituts

Publié par le
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
© Sa Majesté la reine du chef du Canada, représentée par
la présidente du Conseil du Trésor, 2003

Nº de catalogue BT23-1/2003
ISBN 0-662-67599-1

Cette publication est disponible à l'une des adresses suivantes :
http://www.tbs-sct.gc.ca
http://publiservice.tbs-sct.gc.ca

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

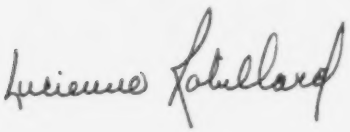
Président du Sénat

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le quinzième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 2002-2003.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

Octobre 2003

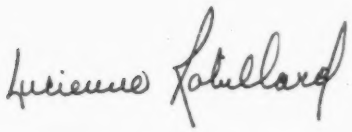
Président de la Chambre des communes

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le quinzième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 2002-2003.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

Octobre 2003

Table des matières

Lettre au Président du Sénat i

Lettre au Président de la Chambre des communes iii

I. La relance s'appuie sur les valeurs 2

II. Le leadership, gage d'un changement de culture durable 3
- Le bilinguisme des cadres de direction 4
- Les champions des langues officielles 6
- Les membres des conseils fédéraux régionaux 9

III. Un effet multiplicateur pour ancrer les langues officielles dans la culture de la fonction publique 10
- Les responsables des langues officielles 10
- Les comités consultatifs des ministères et des sociétés d'État 11
- Les réalisations de l'année écoulée 11
  - Étude sur les attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles 11
  - Le Sondage 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux 12
  - Les résultats du suivi du projet en Colombie-Britannique 13
  - Projet sur l'amélioration des communications entre la région de la capitale nationale et la région du Québec 13
  - Système de gestion de la qualité en langues officielles 14
- Bonnes pratiques 15
- La voie à suivre 16
  - Programme d'innovation pour les langues officielles 16
  - Les nouvelles orientations 16

IV. Un service à la hauteur des attentes des Canadiens .. 17
- Les statistiques du service bilingue 18
- La révision du répertoire des bureaux et points de service offrant des services bilingues 19

V. Un milieu de travail propice à l'utilisation des langues officielles 20
Les facteurs du bilinguisme dans le milieu de travail 20

VI. Une fonction publique représentative de la population canadienne 22

VII. Une gestion axée sur les résultats 23
Le positionnement vers les valeurs de la fonction publique 24
Les mécanismes et les outils de vérification pour la gestion axée sur les résultats 24

VIII. Le Plan d'action prépare l'avenir 26

Monsieur le Président,

Je suis heureuse de présenter ce quinzième rapport annuel sur les langues officielles pour l'exercice 2002-2003.

L'an dernier, je soulignais que nous avions entamé la relance du Programme des langues officielles. Celle-ci s'imposait après une période où l'assainissement des finances publiques et la réorganisation des institutions fédérales avaient détourné notre attention des langues officielles.

Cette année, je suis fière d'affirmer que la relance s'intensifie et que des mesures concrètes ont été prises pour mettre en œuvre une nouvelle approche fondée sur les valeurs de base de la fonction publique que sont le respect, l'équité et l'inclusivité. Nous croyons que cette approche stimulera davantage l'effort soutenu auquel sont appelés tous les membres de la fonction publique. Elle n'exclut toutefois pas l'application rigoureuse des règles pertinentes.

Depuis la promulgation de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*), il y a plus de 30 ans, l'accent a été mis sur l'obligation de respecter les politiques et le Règlement. Nous avons certes enregistré de grands progrès, mais de toute évidence, les règles ne suffisent pas pour réaliser notre vision d'une fonction publique exemplaire en matière de langues officielles. Il importe aujourd'hui d'ancrer la dualité linguistique dans ces valeurs fondamentales de la fonction publique. Une personne peut quelquefois oublier ses obligations, mais les décisions qu'elle prend et les gestes qu'elle pose sont dictés par ses valeurs.

Vous trouverez dans ce rapport une description sommaire des moyens qu'ont pris à cet égard le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (le Secrétariat) et les institutions fédérales au cours de l'année écoulée. Surtout, vous pourrez prendre connaissance des résultats tangibles obtenus par ces institutions pour mieux servir la population canadienne.

L'adoption de l'approche axée sur les valeurs laisse entrevoir de nouvelles perspectives pour la promotion des langues officielles. Le *Plan d'action pour les langues officielles* (le Plan d'action) que le Premier ministre a présenté le 12 mars 2003 arrive à point nommé pour appuyer la relance. Ayant moi-même participé activement à l'élaboration du Plan d'action, c'est avec enthousiasme que j'ai accueilli cette annonce.

Les conditions requises sont maintenant réunies pour favoriser le mouvement vers une dualité linguistique répondant aux aspirations légitimes des Canadiens et des Canadiennes, et nous permettre de relever le défi de bâtir une fonction publique exemplaire en matière de langues officielles.

I. La relance s'appuie sur les valeurs

La relance du Programme des langues officielles se poursuit. Elle ne vise rien de moins qu'une fonction publique exemplaire. À cette fin, les nouveaux fonds alloués au Plan d'action donneront un second souffle pour atteindre cet objectif.

La relance porte sur trois volets : les communications avec le public, la langue de travail et la représentation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise dans l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi*. Elle est résolument orientée sur les valeurs, en particulier le respect mutuel.

En septembre 2002, une étude sur les attitudes et perceptions des fonctionnaires fédéraux à l'égard des langues officielles[1] a permis de constater qu'un changement de cap était non seulement nécessaire, mais possible. L'étude confirme que plus de 90 p. 100 des fonctionnaires fédéraux appuient le droit du public d'obtenir des services et des communications dans la langue officielle de son choix. Elle révèle néanmoins qu'il subsiste une méconnaissance des droits et obligations qui se rattachent aux langues officielles.

Ce paradoxe justifie la relance du Programme qui s'articule autour des valeurs. Du reste, le discours du Trône de septembre 2002 abonde dans le même sens. En affirmant la volonté du gouvernement de renforcer le bilinguisme dans la fonction publique – que ce soit au travail ou dans les communications avec les Canadiens –, il rappelle expressément que la dualité linguistique est au cœur de notre identité collective.

Avoir deux langues officielles constitue un atout important, aussi bien pour la fonction publique que pour les Canadiens qu'elle sert. Pour les fonctionnaires qui travaillent dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail[2], le fait d'utiliser leur première langue officielle est certainement plus efficace et ne peut que les aider à offrir leur plein potentiel.

Divers projets ont été entrepris au cours de l'année écoulée dans l'optique d'un changement de culture durable. Au cours des cinq prochaines années, le Plan d'action viendra appuyer l'élan en vue de réaliser la dualité linguistique. Il prévoit notamment un investissement dans l'innovation et le renforcement de la capacité bilingue

1. Vous pouvez consulter l'étude intitulée *Attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada* à l'adresse http://www. tbs-sct.gc.ca/ollo.
2. Les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

de la fonction publique. Nous ferons en sorte que la collectivité profite au maximum des transformations qui vont s'opérer.

II. Le leadership, gage d'un changement de culture durable

Comme nous misons sur un changement de culture dans l'ensemble de la fonction publique, il est essentiel d'assurer un leadership capable de rallier tous les points de vue et de susciter les efforts de tous et de chacun. Nous voulons renforcer le bilinguisme à tous les niveaux, en commençant par le sommet : les dirigeants doivent donner l'exemple.

Dans la même veine, le greffier du Conseil privé et chef de la fonction publique du Canada fixe chaque année des priorités stratégiques pour la fonction publique, l'accent étant mis sur les secteurs où des améliorations doivent être apportées afin de répondre aux attentes des Canadiens. Les langues officielles sont l'une des quatre priorités choisies qui exigent un engagement et des résultats soutenus de la part de tous les sous-ministres.

Par ailleurs, le Secrétariat, de concert avec le Commissariat aux langues officielles, a insisté pour que les langues officielles soient ajoutées aux quatre catégories prises en compte pour l'attribution annuelle d'un des Prix du chef de la fonction publique. Dorénavant, un groupe ou une personne qui démontrera de la créativité ou réalisera un projet novateur en vue de faire avancer les langues officielles sera admissible à ce prix prestigieux, qui sera décerné pour la première fois en décembre 2003.

Il importe que l'exemple vienne de la haute direction de sorte que, d'échelon en échelon, chacun sait désormais qu'il est appelé à participer activement à un projet commun. Tout en misant sur les valeurs, la promotion des langues officielles peut dès lors s'appuyer sur l'engagement de tous. Les efforts déployés s'en trouvent ainsi décuplés.

> ***J'aurai besoin de l'engagement des hauts fonctionnaires qui ont été mis au courant du défi dans le document* Priorités stratégiques de la fonction publique du Canada pour 2002-2003. *Ces priorités exigent que ces derniers prennent des dispositions concrètes et mesurables pour améliorer leur gestion des ressources humaines et préparer leurs organisations au changement législatif; voient à ce que leurs lieux de travail reflètent de plus près la dualité linguistique et respectent les dispositions de la* Loi sur les langues officielles.**
>
> Extrait de la lettre du greffier du Conseil privé au Premier ministre
> 27 mars 2002

En particulier, les cadres doivent respecter le droit qu'ont certains employés, dans les régions désignées

bilingues, de travailler en français ou en anglais. À cet égard, le bilinguisme de ces cadres n'est pas seulement un atout pour leur propre carrière; il devient aussi une condition nécessaire pour que leurs employés se sentent libres d'exercer leur droit.

Le bilinguisme des cadres de direction

Pour toutes ces raisons, les postes de cadre de direction (EX) sont assortis d'exigences linguistiques précises[3]. Une politique à cet effet[4] a été mise en place en 1993, puis reconduite en 1998. Elle donnait aux cadres le temps nécessaire pour satisfaire aux exigences, la date butoir ayant été fixée au 31 mars 2003.

Je suis fière d'affirmer que 94,7 p. 100 des cadres de direction qui devaient être bilingues à cette date l'étaient effectivement, comparativement à 81,2 p. 100 l'an dernier[5].

En ce qui concerne les cadres qui ne respectaient pas les exigences au 31 mars 2003 (soit 5,3 p. 100), les institutions concernées ont prévu des mesures précises pour remédier à la situation. À titre d'exemple, certains titulaires devaient être mutés à des postes qui n'exigent pas le même niveau linguistique, alors que le nécessaire était fait pour permettre aux employés de travailler et d'être supervisés dans la langue officielle de leur choix. Les administrateurs généraux ont pris des mesures adaptées à chaque situation, conformément aux principes de saine gestion et aux valeurs d'équité, d'inclusivité et de respect mutuel. Le Secrétariat continue de suivre cette question de très près.

Notre fermeté dans ce dossier témoigne de notre sérieux : le gouvernement est déterminé à faire en sorte que la dualité linguistique devienne une réalité au quotidien. Même si nous misons aujourd'hui davantage sur les valeurs que sur la réglementation, il n'en demeure pas moins que les règles existantes doivent être appliquées.

En outre, le Secrétariat continue d'assurer le suivi à propos de la période d'exclusion de deux ans qui donne aux nouveaux titulaires de certains postes bilingues le temps d'acquérir les compétences linguistiques; il importe que les cadres respectent les engagements pris au moment de leur nomination.

3. Ces exigences s'appliquent aux ministères et organismes assujettis à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Les autres entités doivent en appliquer les principes et les adapter à leur situation. Pour les cadres concernés, la politique exige le niveau C (supérieur) pour la compréhension écrite et l'interaction orale, et le niveau B (intermédiaire), pour l'expression écrite.
4. *Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction*.
5. Le pourcentage du rapport annuel 2001-2002 mentionnait 72,2 p. 100. Ce pourcentage visait l'ensemble de la population des cadres de direction (EX), soit les cadres qui devaient satisfaire aux exigences de leur poste au 31 mars 2003 et ceux qui pouvaient s'y conformer après cette date.

Les langues officielles demeurent une priorité du gouvernement et nous le démontrons.

Le Centre canadien de gestion a créé en mai 2002 une Table ronde de recherche-action sur les langues officielles. Elle regroupe des hauts fonctionnaires et d'anciens hauts fonctionnaires ainsi que des personnes influentes du secteur privé. Une vingtaine d'institutions ont participé à la Table ronde et ont partagé leurs réussites ou leurs échecs. De plus, chaque année, les institutions décrivent leurs initiatives dans les bilans annuels. Les exemples ci-dessous sont soit tirés des bilans ou des études de cas du Centre canadien de gestion[6] :

- La présidente de la Commission canadienne de sûreté nucléaire manifeste son appui envers un changement de culture. En effet, la Commission poursuit son engagement d'embaucher des personnes bilingues dans des postes de leadership. Cette initiative fait en sorte que la place des deux langues officielles et la promotion du Programme sont bien perçues par les employés. L'appui de la présidente incite les cadres supérieurs à suivre la formation linguistique nécessaire à l'atteinte des objectifs linguistiques que la Commission s'est fixés.
- Le Groupe de travail sur le milieu de travail bilingue à Ressources naturelles Canada, présidé par un sous-ministre adjoint, a produit un rapport renfermant des recommandations sur les aspects suivants du Programme : leadership et culture, pratiques de travail positives et amélioration de la capacité organisationnelle à mettre en place un milieu de travail bilingue. Il en appelle au leadership et à la responsabilisation des gestionnaires pour la mise en œuvre de ces recommandations.
- Le lancement du Plan stratégique 2003 de VIA Rail est une initiative exemplaire qui vise une plus grande utilisation des deux langues officielles en milieu de travail. Les membres de la haute direction ont présenté ce plan dans des ateliers organisés partout au pays sous le thème *Les gens qui vous transportent*. Les cadres et les employés ont ainsi pu dialoguer sur la nouvelle mission, la vision, les valeurs et les buts de VIA Rail Canada.
- La Commission canadienne des droits de la personne s'est dotée de plans et priorités qui visent un milieu de travail moderne. Les principes d'une bonne gestion, le dialogue avec les employés et le respect mutuel sont essentiels à la

6. Études de cas sur les langues officielles en milieu de travail préparées pour la Table ronde sur les langues officielles, publication du 23 septembre 2002

mise en place d'un milieu de travail où les employés sont à l'aise et fiers de parler la langue officielle de leur choix.

- Citoyenneté et Immigration Canada a élaboré un cadre de responsabilisation en matière de langues officielles. Il vise à mieux définir les rôles et les priorités des différents intervenants (y compris le champion des langues officielles) ainsi que les droits et obligations des employés. Le cadre interpelle donc aussi les employés. Ainsi, un employé qui a l'obligation de servir un client dans la langue officielle de son choix et qui ne le fait pas, non seulement prive le citoyen de l'exercice d'un droit, mais met en cause le cadre de responsabilisation. Cet outil souligne les responsabilités des différents intervenants en assurant l'égalité de statut du français et de l'anglais.
- À la suite d'une étude approfondie sur les postes et la dotation, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a mis en place un plan d'action stratégique comportant trois étapes parallèles. Celles-ci doivent être réalisées sur une période de trois ans et portent sur la conformité, l'amélioration des communications et l'engagement, et sur l'intégration du Programme des langues officielles aux activités quotidiennes du Ministère.
- Dans le cadre de son programme de gestion du rendement, la Société immobilière du Canada limitée s'est donnée comme objectif de « s'efforcer d'arriver au bilinguisme pour tous les postes désignés ». Cet objectif est accompagné d'initiatives, d'indices de rendement et de réalisations qui sont tous décrits dans le plan d'entreprise et dans le rapport annuel de la Société.
- Depuis l'élaboration du plan stratégique de l'Office national du film du Canada, le commissaire tient des déjeuners de travail mensuels avec le personnel pour discuter de certains sujets se rapportant au plan et à son évolution. Ces déjeuners bilingues sont d'excellentes occasions de favoriser le dialogue et les échanges et de promouvoir les valeurs du bilinguisme.

Nous encourageons toutes les institutions assujetties à la *Loi* à continuer dans cette voie et à faire en sorte que la collectivité en profite au maximum.

Les champions des langues officielles

Parmi les principaux intervenants qui travaillent à la réalisation de l'objectif établi par le greffier, les champions des langues officielles œuvrent au sein de chaque institution à un niveau de gestion stratégique.

La tâche qui m'incombe, à titre de champion, est de mieux faire connaître le Programme des langues officielles et de placer les langues officielles au cœur de notre mode de fonctionnement quotidien. Afin de réaliser notre mission et de favoriser l'essor de l'économie canadienne, nous devons être capables de travailler avec les gens de tous les secteurs de l'économie, dans toutes les régions du pays. C'est une question de rentabilité. Par ailleurs, s'assurer que les entreprises ont le même accès aux programmes du Ministère, peu importe la langue officielle qu'elles utilisent, nous aide à atteindre nos objectifs.

Les langues officielles, c'est rentable!

John McBride, champion des langues officielles à Industrie Canada

Grâce à leurs actions, les langues officielles font de plus en plus partie intégrante des activités des institutions. Les champions facilitent ainsi l'atteinte des objectifs du gouvernement en matière de langues officielles en misant sur une approche fondée sur les valeurs qui vise tout simplement l'excellence.

Plusieurs rencontres des champions ont été organisées au cours de l'année, que ce soit sous forme de journées de réflexion, de séances de promotion ou de petits déjeuners de travail, dans le but de contribuer à l'avancement des langues officielles. Les champions sont de plus en plus actifs, et ils se sont engagés à travailler en équipe pour notamment mettre en œuvre les priorités suivantes et améliorer les outils pour y parvenir :

- information aux gestionnaires – pour mieux les outiller dans le domaine des langues officielles;
- création d'un Conseil du réseau des champions – pour appuyer les organismes clés (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Patrimoine canadien, Bureau du Conseil privé, Affaires intergouvernementales, Commission de la fonction publique du Canada, etc.), pour créer un cadre stratégique d'intervention des champions ministériels notamment auprès du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles;
- marketing – pour cerner des moyens de renforcer la promotion des langues officielles;
- création d'un cadre de collaboration entre les champions et les opérations régionales des institutions;
- présence active des champions au comité exécutif de leur organisme – pour mieux assurer un leadership en matière de langues officielles;
- valorisation de la diversité culturelle à l'appui du bilinguisme – pour souligner le volet culturel de l'apprentissage linguistique.

Les champions ont comme rôle de stimuler le rayonnement des langues officielles. Je suis heureuse de constater que plusieurs initiatives ont été réalisées à ce titre au cours de l'année, notamment :

- À la suite d'un sondage, le champion de Justice Canada a rendu visite aux différents comités de gestion pour discuter des résultats, entamer le dialogue, écouter les préoccupations des employés et débattre des différentes approches afin de favoriser, entre autres, la tenue de réunions bilingues. Les commentaires et suggestions recueillis alimenteront l'élaboration de la deuxième phase.
- La championne de Communication Canada publie régulièrement des chroniques dans la publication interne du Ministère. Elles prennent la forme d'entrevues avec des employés et servent à faire la promotion du bilinguisme en milieu de travail, ainsi que des droits et des responsabilités des fonctionnaires en matière de langues officielles.
- La région de l'Ontario d'Industrie Canada a désigné son propre champion afin de faciliter l'élaboration d'approches proactives visant à répondre aux besoins de la communauté francophone.

La FedNor (Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario) a également désigné un champion ainsi que des chefs sectoriels pour que le Programme des langues officielles soit pris en considération lors des décisions. La FedNor a investi dans des projets pour stimuler l'innovation, accroître la présence des francophones dans le commerce électronique et veiller à ce que les communautés soient branchées.

- Le champion des Affaires indiennes et du Nord Canada a créé un comité national de champions. Pour ses réunions, le comité fait appel à une technologie de vidéoconférence afin de faciliter la communication de groupe et l'utilisation des deux langues. Les membres de ce comité sont des employés qui participent de façon volontaire. Le champion a aussi distribué par voie électronique des jeux de mots amusants pour encourager tous les employés à améliorer leur compréhension des deux langues officielles.

La Direction des langues officielles du Secrétariat a créé sur le réseau Publiservice une page d'information à l'intention des champions en vue de les tenir au fait de l'évolution des dossiers et de la tenue de réunions.

De plus, la tenue de petits déjeuners de travail a été bien accueillie. Cette nouvelle formule permet au Secrétariat de consulter les champions de façon ponctuelle sur les grands dossiers stratégiques.

L'expertise, le rayonnement et les connaissances qu'ont les champions de leur milieu de travail sont de précieux atouts pour insuffler le changement de culture souhaité, car au fil des ans, les champions ont su développer une synergie dans leur organisme. De son côté, le Secrétariat déploie des efforts soutenus pour davantage les consulter et resserrer les liens entre eux.

Les membres des conseils fédéraux régionaux

Les conseils fédéraux régionaux jouent également un rôle clé lorsqu'il s'agit de renforcer la promotion du Programme des langues officielles. Ces conseils existent depuis plus de 20 ans. Ils servent de tribune et de réseau où les hauts fonctionnaires peuvent coordonner les actions de leur organisme respectif et échanger de l'information en vue d'améliorer leur offre de services au public. Ils partagent leur expertise régionale et leurs liens avec d'autres ordres de gouvernement.

Je constate que presque tous les conseils fédéraux régionaux ont maintenant leur comité des langues officielles. Le Conseil fédéral de l'Ontario, par exemple, a créé le sien au cours de l'année. Ces comités se penchent sur l'avancement des langues officielles, ce qui contribue à l'amélioration des services au profit des communautés de langues officielles en situation minoritaire.

Deux initiatives particulières des conseils fédéraux régionaux méritent d'être signalées :

- Le Conseil fédéral de Terre-Neuve-et-Labrador a mis sur pied un projet qui vise à améliorer les communications et la prestation en français de ses programmes et services par des fonctionnaires bien formés. Ce projet comporte les éléments suivants : un soutien à leur sous-comité sur les langues officielles; un centre de documentation en français; de la formation linguistique pour répondre aux besoins liés à l'acquisition et au maintien des langues, tant pour les moniteurs que pour leurs élèves; l'embauche de tuteurs de français pour des cours en groupes ou individuels; et un volet de diffusion d'information.

- Le Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick a organisé en novembre 2002 un colloque sur la langue de travail. Celui-ci faisait suite au Symposium de l'Atlantique tenu à Charlottetown l'année précédente, qui avait relevé un certain nombre de défis en matière de dualité linguistique.

Je tiens à féliciter le comité des langues officielles du Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick d'avoir organisé ce colloque. J'ai d'emblée accepté d'y prononcer le discours d'ouverture, ce qui m'a permis de réaffirmer les orientations et les nouvelles approches que nous entendons mettre de l'avant. J'ai fait alors état de trois grands points, soit le mode de dotation des postes bilingues, la formation linguistique et finalement, la prime au bilinguisme.

Je tiens par ailleurs à souligner l'appui de Patrimoine canadien aux travaux de tous les comités des langues officielles des conseils fédéraux régionaux. Pour ne citer que quelques exemples, au Manitoba, le Ministère a assuré, avec l'appui financier du Secrétariat, la mise en place et la gestion des services fédéraux dans les trois centres de services bilingues mis sur pied par le gouvernement du Manitoba. C'est également grâce à son intervention que le Programme des langues officielles et les services en français ont été intégrés dans la planification stratégique du Conseil fédéral des Territoires du Nord-Ouest. Le Ministère a aussi été l'un des acteurs clés dans la tenue du colloque sur la langue de travail organisé par le Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick.

III. Un effet multiplicateur pour ancrer les langues officielles dans la culture de la fonction publique

Moderniser notre approche de la promotion du Programme des langues officielles suppose de faire appel à la participation de tous, notamment des spécialistes sur le terrain et des autres gestionnaires qui s'occupent de la mise en œuvre du Programme au quotidien.

Les responsables des langues officielles

Les responsables des langues officielles, spécialistes de première ligne, sont appuyés par divers groupes, notamment le réseau des champions et les comités consultatifs. Les réunions des comités consultatifs, les pages Internet et intranet du Secrétariat consacrées aux langues officielles et le réseautage sont autant d'outils à leur disposition pour mener à bien leurs activités et les partager.

Les comités consultatifs des ministères et des sociétés d'État

Des réunions régulières des comités consultatifs permettent aux responsables des langues officielles de discuter des projets et des dossiers touchant les langues officielles. Les membres des comités consultatifs des ministères et des sociétés d'État ont été consultés sur la révision des politiques des langues officielles. On note également que les membres et les champions collaborent et échangent davantage pour trouver ensemble des pistes de solution.

Les réunions des comités tenues en région facilitent la liaison avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire et d'autres représentants régionaux. À titre d'exemple, les différentes étapes du projet pilote de sensibilisation des gestionnaires à la prestation de services bilingues, entrepris en Colombie-Britannique en collaboration avec des institutions membres du Conseil fédéral du Pacifique et de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique ainsi que le Secrétariat, ont été discutées à plusieurs reprises lors des réunions des comités.

Ces comités demeurent le lieu privilégié de réseautage et d'échange d'information et de bonnes pratiques.

Les réalisations de l'année écoulée

C'est avec plaisir que je vous fais part des résultats des activités que le Secrétariat a menées avec ses partenaires au cours de l'année.

Étude sur les attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles

Les résultats de l'étude, qui a été entreprise en 2001-2002, ont été rendus publics en septembre 2002[7]. Ils révèlent que les fonctionnaires appuient les principes fondamentaux des politiques relatives aux langues officielles. Cet appui est particulièrement élevé en matière de service au public : 92 p. 100 des fonctionnaires sont d'avis qu'il est important de servir le public dans les deux langues officielles. Par ailleurs, les fonctionnaires se disent prêts, dans une proportion de 86 p. 100, à faire des efforts pour encourager le bilinguisme dans leur milieu de travail. Somme toute, il en ressort qu'une vaste majorité des fonctionnaires appuient les principes fondamentaux des politiques sur les langues officielles.

7. Pour plus de précisions, veuillez consulter le site http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo.

D'après les résultats de l'étude, trois mesures visant à améliorer la situation linguistique paraissent indiquées : élaborer une vision commune d'un milieu de travail bilingue et des valeurs qui s'y rattachent; corriger les perceptions erronées en diffusant des renseignements clairs; et renforcer le leadership des cadres dans les régions bilingues afin de favoriser l'usage des deux langues officielles en milieu de travail.

L'étude a révélé un intéressant paradoxe. D'une part, on constate qu'au sein de la fonction publique, il existe un appui indéfectible aux principes et aux valeurs qui sous-tendent le Programme des langues officielles; mais d'autre part, on observe une méconnaissance des droits et obligations inhérents au Programme ainsi qu'une sous-utilisation du français comme langue de travail dans les régions bilingues.

Il existe donc un fossé entre l'appui important au Programme et les perceptions erronées quant à son application qui nous démontre clairement qu'un changement fondamental s'impose dans notre façon de mettre en pratique et de promouvoir les langues officielles.

Lucienne Robillard
Dieppe, novembre 2002

Le Sondage 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux

En décembre 2002, j'ai dévoilé les résultats pour l'ensemble du gouvernement du Sondage, qui portait particulièrement sur le milieu et les outils de travail des fonctionnaires fédéraux, et ceux-ci se sont révélés nettement positifs. Un fort pourcentage de fonctionnaires affirment avoir le choix de la langue officielle dans les communications, la surveillance et le matériel mis à leur disposition; par contre, 16 p. 100 des fonctionnaires ont indiqué que le manque d'accès à la formation linguistique nuit modérément ou beaucoup à la progression de leur carrière. En outre, il appert que le français demeure sous-utilisé comme langue de travail dans les régions désignées bilingues. Il y a encore un défi à cet égard.

Les résultats de l'étude et ceux du Sondage sont complémentaires. Bien qu'ils soient encourageants, il reste beaucoup à faire en ce qui a trait à l'accès à la formation linguistique pour la progression de carrière et à l'accès à la formation professionnelle selon la langue officielle de choix des employés.

Trois projets pilotes ont produit au cours de l'année des résultats très encourageants.

Les résultats du suivi du projet en Colombie-Britannique

En Colombie-Britannique, un suivi a été mené sur la disponibilité des services en français. Il faisait suite au projet de concertation que j'ai mentionné précédemment et dans mon rapport de l'an dernier, lequel visait à sensibiliser les gestionnaires des institutions fédérales à la prestation de services bilingues. Le projet et le suivi ont été réalisés en collaboration avec la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, du Comité des langues officielles du Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux de la région du Pacifique et les institutions fédérales. L'approche innovatrice a demandé la collaboration étroite de toutes les instances.

Les rapports ont mis en évidence des exemples de services de qualité en français et des exemples de services qui ont besoin d'être améliorés. Dans ces derniers cas, des mesures concrètes ont été mises en place. Cette action concertée a stimulé le dialogue et est perçue comme étant une excellente façon d'améliorer les services.

Deux autres projets pilotes, en partenariat avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada portaient sur la langue de travail.

Projet sur l'amélioration des communications entre la région de la capitale nationale et la région du Québec

Le premier projet pilote, commencé en 2001, visait l'amélioration de la communication entre les francophones et les anglophones de régions désignées bilingues. Une évaluation de l'approche expérientielle[8] a été faite au cours de l'année et les résultats sont prometteurs. Cette approche offre aux participants une occasion exceptionnelle d'explorer les valeurs humaines fondamentales – notamment le respect des autres – et leur application à la question de la langue de travail. Dans un deuxième temps, elle permet de déterminer les mesures concrètes et personnelles que les participants peuvent mettre en œuvre pour améliorer leur milieu de travail.

L'expérience a encouragé les 224 participants à agir selon leurs valeurs personnelles. Ces valeurs ne se transmettent pas comme de l'information, mais elles sont inculquées à un niveau plus profond et doivent être cultivées. Les résultats révèlent qu'en favorisant un climat de confiance et de respect, on contribue à la création d'un milieu propice à l'utilisation des deux langues

8. L'approche expérientielle est basée essentiellement sur les expériences personnelles, le dialogue et la prise de conscience des personnes qui communiquent dans l'une ou l'autre des langues officielles.

officielles. Les employés sont devenus des partenaires, et cet esprit de collaboration contribue à accroître l'utilisation du français comme langue de travail. Le respect et la solidarité apportent des changements positifs sur le plan individuel et organisationnel[9].

À la suite du projet pilote, l'Agence et le Secrétariat ont collaboré à la création d'un atelier de sensibilisation sur le thème *Le respect inspire...* Environ 87 employés y ont déjà participé.

- ***Une incroyable interaction qui rend possible la constatation des points de vue des deux côtés.***
- ***Cela m'a motivé à faire respecter mes propres droits.***
- ***En mettant l'accent sur la personne, nous mettons l'accent sur le respect, les valeurs humaines et l'émotion. On a l'impression d'être écouté davantage. Les gens semblent se préoccuper de ce que nous pensons ou ressentons.***

Participants au projet pilote sur la langue de travail de l'Agence des douanes et du revenu du Canada.

Système de gestion de la qualité en langues officielles

La collaboration entre le Secrétariat et l'Agence a donné lieu à une autre réalisation au cours de l'année.

Lancé officiellement en juin 2002, le projet sur le Système de gestion de la qualité en langues officielles vise lui aussi à véhiculer le message que les langues officielles vont au-delà de la *Loi sur les langues officielles* et des politiques qui en découlent. La dualité linguistique est aussi une question de respect. Le projet met à la disposition des employés des moyens qui faciliteront la création et le maintien d'un milieu propice à une utilisation plus équitable du français au travail.

Des séances d'information ont été données à quelque 800 employés de l'Agence, à l'administration centrale et dans la région du Québec, afin de les sensibiliser au fait que l'utilisation du français et de l'anglais dans le milieu de travail favorise non seulement une meilleure communication entre employés, mais amène également des changements dans la culture organisationnelle. De plus, dans le cadre du projet, les employés de l'Agence ont élaboré des démarches et sélectionné des outils

9. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le site http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo à la rubrique *Séances de sensibilisation et de formation*.

(correcteurs grammaticaux, aide-mémoire sur la présidence des réunions bilingues, par exemple) qui favorisent une utilisation accrue du français dans les communications. Enfin, toujours en collaboration avec le Secrétariat, l'Agence a fixé des indicateurs de rendement et conçu une fiche d'évaluation équilibrée qui lui permet d'évaluer non seulement la justesse des démarches utilisées, mais aussi les résultats atteints.

Le projet prendra de l'envergure en 2003-2004 puisque l'Agence en lancera à l'automne la deuxième phase à laquelle participeront près de 3 000 nouveaux employés de l'administration centrale et de la région du Québec, du Nord et de l'Est de l'Ontario, ainsi que du Nouveau-Brunswick.

Mentionnons que dans le cadre de cette deuxième phase, l'atelier de sensibilisation *Le respect inspire…* dont il a été question précédemment, sera greffé aux séances offertes à tous les participants. À cette fin, le Secrétariat développera, en 2003-2004, des outils destinés à la formation des formateurs, ce qui contribuera à l'effet multiplicateur recherché.

Cette approche intégrée sera également mise à l'essai en 2003-2004 à Citoyenneté et Immigration Canada.

Bonnes pratiques

Nous avons noté, à partir des bilans annuels des institutions et des études de cas, les pratiques suivantes :

- Le service du marketing de VIA Rail Canada effectue chaque année différents sondages. Les résultats obtenus pour 2002 indiquent un degré de satisfaction élevé de la clientèle à l'égard de la disponibilité et de la qualité des services dans les deux langues officielles. Les employés ont aussi été consultés à ce propos, et des groupes de discussion ont été mis sur pied pour revoir en détail tous les résultats, établir l'ordre de priorité des améliorations requises et élaborer des plans d'action concrets et réalistes. Le taux de participation élevé et la qualité de la rétroaction reçue ont convaincu les dirigeants de continuer d'effectuer des sondages internes.

- Le centre de services de Parcs Canada de l'Ouest du Canada et les unités de gestion de Mont-Revelstoke/Glacier, du Sud de la Saskatchewan, de La Mauricie, du Sud du Nouveau-Brunswick, ainsi que de l'Est et l'Ouest de Terre-Neuve-et-Labrador ont offert des cours de formation sur la prestation d'une offre active de service dans les deux langues officielles à leurs partenaires commerciaux et aux organismes bénévoles.

- Dans le cadre de son programme pour les étudiants d'été, le Secrétariat du Solliciteur général du Canada a offert des cours de langue, en groupe, à raison d'une heure par semaine. Les étudiants ont ainsi eu l'occasion de pratiquer la langue seconde apprise en milieu scolaire et de mieux comprendre le bilinguisme institutionnel.

- Air Canada a créé un service de formation linguistique en ligne qu'il met à la disposition des employés.

La voie à suivre

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada jouera un rôle accru pour que les langues officielles restent l'une des priorités gouvernementales. Dans le cadre du *Plan d'action pour les langues officielles*, le gouvernement affectera une somme supplémentaire de 64,6 millions de dollars, au cours des cinq prochaines années, afin de rendre la fonction publique exemplaire en matière de langues officielles[10].

Programme d'innovation pour les langues officielles

De ces 64,6 millions de dollars, 14 millions seront affectés à deux nouveaux fonds – le **Fonds régional pour les partenariats** et le **Fonds d'innovation en matière de langues officielles** – qui serviront à encourager la mise en œuvre de projets innovateurs qui appuient des activités ciblées. Cet investissement favorisera une meilleure gestion des langues officielles, un changement de culture organisationnelle, de nouvelles méthodes de prestation de services et l'apprentissage linguistique en milieu de travail. Le gouvernement veillera à ce que la collectivité profite au maximum de ces transformations, en procédant par étape en vue de bâtir une fonction publique exemplaire et de promouvoir un meilleur respect de la *Loi* dans toutes les institutions qui y sont assujetties.

Les nouvelles orientations

Des modifications sont proposées à la gestion des ressources humaines. Nous envisageons, entre autres, un changement progressif du mode de dotation non impératif vers la dotation impérative; la formation linguistique – nul doute que nous devons repenser notre approche, notamment offrir la formation linguistique aux employés plus tôt dans leur carrière; et finalement, la prime au bilinguisme – nous nous interrogeons sur la pertinence de cette prime.

10. Pour plus de détails, veuillez consulter le chapitre 5 du *Plan d'action pour les langues officielles*.

Nous avons déjà la dotation impérative pour les sous-ministres adjoints. Je propose que nous amorcions progressivement le changement, un échelon à la fois, du sommet vers la base. En même temps, il nous faudrait intégrer la formation linguistique dans la planification de carrières et dans notre programme institutionnel d'apprentissage continu. Ces changements nous mèneront à l'atteinte de notre objectif : combler les postes bilingues par des personnes bilingues.

Lucienne Robillard
Dieppe, novembre 2002

La dotation impérative, c'est-à-dire l'embauche des candidats déjà bilingues pour les postes bilingues, deviendra la norme. Le bilinguisme sera une compétence essentielle pour faire carrière aux échelons supérieurs de la fonction publique, surtout dans les régions bilingues. Il constitue déjà une exigence de base pour les sous-ministres adjoints.

Il est important de miser sur le bassin de jeunes Canadiens (de moins de 35 ans), qui sont déjà bilingues. Beaucoup d'entre eux ont fréquenté des écoles d'immersion. Il faut faire appel à ceux et à celles qui seront porteurs de changement pour assurer l'avenir des langues officielles.

Des mesures doivent également être prévues pour tous les nouveaux venus à la fonction publique du Canada, quel que soit leur âge.

Le gouvernement amorcera ces changements progressivement, du sommet à la base, tout en continuant de donner des chances égales à l'emploi et au perfectionnement à tous les Canadiens et sans entraver indûment la carrière des fonctionnaires unilingues.

IV. Un service à la hauteur des attentes des Canadiens

Les institutions fédérales doivent fournir au public des services empressés et efficaces, quel que soit le mode de prestation de services. Dans les bureaux et points de service désignés, elles doivent le faire dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. À l'heure où les Canadiens figurent parmi les internautes les plus enthousiastes au monde[11], le gouvernement offre en option une proportion croissante de ces services en ligne.

C'est en vertu de dispositions réglementaires[12] que sont désignés les bureaux et points de service où les

11. Selon un sondage mené en 2002, environ 70 p. 100 des Canadiens ont indiqué qu'ils avaient récemment utilisé Internet. Ekos, *Rethinking the information Highway: Delivering Services to Canadians*.

12. *Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services*

institutions sont tenues d'offrir leurs services dans les deux langues officielles. Le site Web du Secrétariat en publie un répertoire sous la rubrique Burolis[13].

Les statistiques du service bilingue

Au 31 mars 2003, les institutions fédérales comptaient au Canada 11 792 bureaux et points de service, dont 3 420 (29 p. 100) sont tenus d'offrir les services dans les deux langues officielles pour répondre aux besoins des Canadiens.

À la fonction publique, le nombre de titulaires de postes bilingues qui travaillent avec le public reste relativement stable. Au 31 mars 2003, 84 p. 100[14] ou 33 186 des 39 266 titulaires de postes bilingues qui avaient comme fonction de servir le public dans l'une ou l'autre des deux langues officielles satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste. Le niveau de connaissance requis de la langue seconde demeure proche de celui de l'année précédente. En effet, 32 p. 100[15] des postes bilingues exigent une maîtrise supérieure (comparativement à 30 p. 100 l'an dernier), et 66 p. 100 exigent un niveau intermédiaire (au lieu de 67 p. 100). Le niveau minimal est exigé pour 1 p. 100 des postes, par rapport à 2 p. 100 l'an dernier.

Parmi les initiatives des institutions, j'ai relevé quelques indications intéressantes quant aux services offerts :

- Un comité directeur a été créé à Citoyenneté et Immigration Canada, en partenariat avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants. Les objectifs principaux sont d'informer les membres des communautés francophones des enjeux et de sensibiliser les employés et les fournisseurs de services aux besoins de chaque province en matière de bilinguisme.
- La Société Radio-Canada a diffusé des messages produits par la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique afin d'inciter les francophones à utiliser les services en français.
- L'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Patrimoine canadien ont travaillé en étroite collaboration avec le gouvernement de

13. http://www.burolis.gc.ca
14. Se reporter au tableau 6.
15. Se reporter au tableau 7. Le tableau 5 donne plus de précisions sur les niveaux en langue seconde.

Terre-Neuve-et-Labrador à l'exécution de programmes d'appui au secteur de la culture et du patrimoine, pour faire en sorte que le matériel et les services soient disponibles auprès de la communauté francophone.

- La Société canadienne des postes poursuit son programme « Client mystère » lui permettant de mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services bilingues offerts aux comptoirs désignés bilingues.

- Parcs Canada effectue systématiquement des sondages pour connaître le degré de satisfaction des visiteurs. L'Agence évalue notamment la disponibilité et la qualité des services dans les deux langues officielles. En 2002-2003, 3 parcs nationaux et 13 lieux historiques nationaux ont fait l'objet de tels sondages. Les résultats reflètent ceux de l'année précédente, à savoir que les visiteurs des parcs se disent satisfaits dans une proportion de 92 p. 100 et ceux des lieux historiques, de 98 p. 100.

La révision du répertoire des bureaux et points de service offrant des services bilingues

Les données du Recensement de 2001 sur la répartition des populations de langue française et de langue anglaise au pays, en fonction de la première langue officielle parlée, sont maintenant disponibles. Elles seront prises en compte pour déterminer les endroits où les services doivent être offerts dans les deux langues officielles.

Il revient à chaque institution de faire des analyses de ses services et du public qu'elle sert afin de recenser les bureaux et points de service où il est obligatoire d'offrir des services bilingues. La Direction des langues officielles du Secrétariat travaille étroitement avec les institutions assujetties à la *Loi* en vue d'analyser l'incidence des données sur l'application du Règlement[16]. À cet égard, elle a, entre autres, offert de la formation, produit des profils provisoires des institutions et fourni d'autres outils pour aider les gestionnaires à appliquer efficacement le Règlement. Les communautés de langue officielle en situation minoritaire ont été consultées à intervalles réguliers à ce sujet tout au long de cet exercice.

16. *Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services*

Le Secrétariat sera appelé à valider les résultats de cette analyse. J'ai confiance que le nombre de bureaux et points de service bilingues restera relativement stable.

V. Un milieu de travail propice à l'utilisation des langues officielles

Le gouvernement du Canada tient à offrir un milieu de travail exemplaire en matière de langues officielles. En particulier, il s'agit de respecter les droits des employés à travailler et à communiquer dans la langue officielle de leur choix, dans les régions désignées bilingues[17].

Les résultats de notre étude[18] et ceux du Sondage auprès des fonctionnaires, nous ont indiqué, d'une part, que la majorité des employés sont prêts à faire des efforts pour encourager le bilinguisme dans leur milieu de travail et, d'autre part, que les employés ne perçoivent pas d'obstacle à l'utilisation de la langue officielle de leur choix dans les régions désignées bilingues. Ces indications nous permettent de déduire que les fonctionnaires reconnaissent leur droit à utiliser la langue officielle de leur choix. Par contre, il reste que les francophones renoncent encore trop souvent de leur propre chef à s'exprimer en français, ce qui privent malheureusement les anglophones bilingues de parfaire leurs connaissances et des occasions d'utiliser le français au travail.

Les facteurs du bilinguisme dans le milieu de travail

Comme nous l'avons vu précédemment, pour que les employés puissent réellement exercer leur droit d'utiliser la langue officielle de leur choix dans les régions désignées bilingues, il est essentiel que leurs supérieurs soient bilingues. Des progrès significatifs ont été réalisés à ce chapitre chez les cadres de direction et il importe que cet élan se poursuive.

Au 31 mars 2003, pour l'ensemble du personnel exerçant des fonctions de surveillance, 81 p. 100 ou 11 171 des 13 819 titulaires de postes bilingues[19] satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste; l'année dernière, le pourcentage était de 82 p. 100. Le nombre de postes exigeant un niveau supérieur de connaissance de la langue seconde est passé de 47 p. 100 à 50 p. 100[20].

17. Les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.
18. *Attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada.*
19. Pour plus de renseignements, veuillez vous reporter au tableau 10.
20. Pour plus de renseignements, veuillez vous reporter au tableau 11.

Il faut inciter les francophones et les anglophones bilingues à trouver des moyens novateurs pour accroître ou améliorer l'utilisation du français ou de l'anglais, selon la région.

Plusieurs bilans annuels décrivent des activités qui ont été menées en ce sens :

- La Commission de la fonction publique du Canada a institué cette année un volet national aux *Rendez-vous de la Francophonie 2003* : spectacles, témoignages, jeux, rencontres, réseautage, découvertes et échanges, pour le plaisir des francophones et des francophiles. C'est là un bel effort de sensibilisation et de rapprochement. Par ailleurs, à la Commission, la sensibilisation à l'importance du respect des deux langues officielles en vue d'atteindre les plus hauts niveaux de bilinguisme s'effectue au quotidien. L'institution utilise à cette fin des outils de promotion, tels que des mascottes et des épinglettes.

- Le 14 juin a été désigné *Journée du bilinguisme* à Affaires indiennes et du Nord Canada. Le champion des langues officielles incite tous les employés à créer des activités dans leur milieu de travail pour le souligner. Le Ministère a également créé dans la région de la capitale nationale un centre de référence avec brochures, livres, journaux, rapports et affiches reliés aux langues officielles. De l'information se trouve également sur le réseau intranet du Ministère. Des affiches sont placées dans toutes les salles de réunion des régions désignées bilingues pour encourager la tenue de réunions bilingues.

- Le Bureau du surintendant des institutions financières a mis en œuvre un programme de sensibilisation, appelé *Célébrons la Francophonie*, destiné à promouvoir l'utilisation du français dans ses bureaux d'Ottawa et de Toronto. En février 2003, les employés ont assisté à des ateliers du midi où on leur a donné des conseils et proposé des méthodes pour les aider à apprendre et à se sentir plus à l'aise dans leur langue seconde. Ils ont eu l'occasion d'améliorer leur connaissance de « l'autre langue officielle » dans un climat détendu et convivial. Ces ateliers ont été très populaires, les participants les trouvant à la fois informatifs, pertinents et intéressants.

- Le Département des études monétaires et financières de la Banque du Canada a lancé un programme d'utilisation de la langue seconde entre pairs qui permet aux apprenants de mettre en pratique leurs compétences avec un collègue qui maîtrise bien cette langue.

- Les *vendredis en anglais*, dans la région du Québec, et les *vendredis en français*, dans les autres bureaux régionaux, sont des activités instaurées par Financement agricole Canada afin de permettre aux employés de maintenir leurs connaissances linguistiques. Cette société encourage les employés à porter une épinglette pour indiquer qu'ils participent aux activités.

- La Commission canadienne de sûreté nucléaire sensibilise ses employés du secteur scientifique à l'importance d'améliorer la qualité du français écrit en offrant des services de révision française.

Ces projets mettent en lumière les efforts soutenus déployés pour créer et maintenir un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles. Il importe que ces projets se déroulent dans un climat d'harmonie et de respect mutuel de telle sorte que les employés aient le sentiment de participer à ce grand mouvement, peu importe leur première langue officielle.

VI. Une fonction publique représentative de la population canadienne

Le gouvernement du Canada s'est engagé à veiller à ce que les deux groupes linguistiques aient des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales et à ce que les effectifs de ces dernières représentent la population canadienne.

Dans une économie mondiale moderne, la population canadienne a besoin d'une fonction publique moderne qui est en mesure de la servir dans les deux langues officielles, qui est représentative de notre mosaïque nationale de plus en plus diversifiée et qui embauche de manière équitable des hommes et des femmes. La démarche du gouvernement à l'égard du bilinguisme doit évoluer avec le temps dans un effort soutenu pour gagner et conserver la confiance du grand public.

Lucienne Robillard
Dieppe, novembre 2002

Dans l'ensemble, les effectifs des institutions assujetties à la *Loi* reflètent les deux collectivités linguistiques de la société canadienne. Au 31 mars 2003, on y comptait 27 p. 100 de francophones et 72 p. 100 d'anglophones[21]. Les proportions correspondantes de la population canadienne sont respectivement de 24 p. 100 et de 75 p. 100[22].

Par contre, la représentation des employés anglophones de la fonction publique fédérale au Québec pourrait être améliorée. À l'extérieur de la région de la capitale nationale, ils constituaient 7,6 p. 100 de l'effectif alors qu'ils représentent 12,9 p. 100 de la population[23].

C'est là un sujet de préoccupation tant pour la communauté anglophone que pour le gouvernement. Tous les efforts sont déployés afin de recruter plus de candidats anglophones et les maintenir en poste. À cet égard, plusieurs activités ont été menées, pilotées par le Conseil fédéral du Québec, en collaboration avec les ministères et organismes ainsi que le Quebec Community Groups Network. Les activités du Working Group Forum se sont poursuivies, certaines ponctuelles et d'autres, continues, menées par la Commission de la fonction publique du Canada, par les ministères eux-mêmes à l'interne, ou par l'ensemble des acteurs concernés pour faire avancer le dossier (par exemple, le recrutement sur les campus universitaires ou collégiaux anglophones). Les activités des « ambassadeurs » dans les universités sont prometteuses en terme de résultats concrets pour aider à résoudre le problème.

Deux nouvelles études réalisées en partenariat avec la communauté anglophone du Québec devraient apporter un éclairage neuf et aider à faire le point. Il y a des progrès à cet égard et tout porte à croire que de meilleurs résultats seront obtenus dans les années à venir. Nous suivons la situation et nous entendons redoubler d'efforts.

VII. Une gestion axée sur les résultats

La fonction publique du Canada jouit d'une solide réputation en matière d'excellence. En tant que conseil de gestion du gouvernement, le Secrétariat s'applique à la préserver.

21. Pour plus de renseignements, veuillez vous reporter au tableau 16.
22. Source : données du recensement 2001, de Statistique Canada
23. Pour plus de renseignements, veuillez vous reporter au tableau 12.

C'est cette quête d'excellence qui nous a incités à axer la relance sur les valeurs : l'excellence véritable exige de dépasser le cadre des critères statistiques et administratifs. Voilà pourquoi nous entendons accorder de plus en plus d'attention aux résultats plutôt qu'aux mesures de la capacité. Cela cadre bien avec les orientations du Secrétariat et le rôle du gouvernement qui vise l'amélioration de la gestion de sa fonction publique.

Notre objectif premier est d'aider les institutions à offrir des services cohérents et de qualité supérieure qui répondent aux besoins et aux attentes des citoyens.

Le positionnement vers les valeurs de la fonction publique

Dans la foulée de notre étude et du Sondage 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux, la Direction des langues officielles a élaboré un plan en vue de combler les besoins d'information et de susciter les comportements susceptibles de favoriser le changement de culture. Ce plan a pour but de contribuer à bâtir et à soutenir une fonction publique exemplaire en matière de langues officielles.

La sensibilisation au besoin d'un changement de culture durable s'est accrue également au cours des réunions des comités consultatifs des ministères et des sociétés d'État et de celles des champions des langues officielles. Le fait de tenir ces réunions dans les régions facilite la participation des membres de la communauté de langue officielle en situation minoritaire, qui peuvent faire mieux comprendre leur situation aux plans social, économique, éducatif et démographique. Il devient ainsi plus facile de cerner leurs besoins et de les intégrer aux nouvelles initiatives.

Les mécanismes et les outils de vérification pour la gestion axée sur les résultats

Le Secrétariat a mis au point un certain nombre de nouveaux outils à l'intention des intervenants.

Je tiens en particulier à souligner la création d'un outil qui aidera les gestionnaires à déterminer les exigences en matière de langue de service auxquelles ils doivent satisfaire. Modelé sur un arbre de décision, cet outil comporte une série de questions associées aux dispositions du Règlement sur les langues officielles. Il est accessible dans le site Web des Langues officielles.

Le Secrétariat a également entrepris les activités suivantes :

- Une vérification téléphonique a été menée en mars 2003 pour déterminer dans quelle mesure les bureaux et points de service des institutions fédérales offrent activement leurs services dans les deux langues officielles aux communautés de langue officielle en situation minoritaire qu'ils servent. Les résultats, qui seront ventilés par province ou territoire et par institution, serviront à informer les institutions des éventuelles lacunes. Le rapport de vérification doit être terminé à l'automne 2003.
- Un suivi de vérification a été effectué quant à la prestation des services en français et en anglais dans sept aéroports au Canada : Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto (Pearson), Montréal (Dorval), Moncton et Halifax. Le Secrétariat a examiné l'offre active et passive de services dans les deux langues officielles. Par la même occasion, il a évalué la capacité des institutions d'offrir leurs services de façon comparable dans l'une ou l'autre langue officielle. Les résultats de cet exercice seront disponibles à l'automne 2003.
- Compte tenu de la rapidité à laquelle les sites Web évoluent, le Secrétariat a jugé qu'il serait souhaitable, pour assurer la qualité et l'équité linguistiques du contenu des sites du gouvernement, d'outiller les ministères pour qu'ils puissent assurer la qualité linguistique de leurs sites. Cette façon de faire cadre parfaitement avec la démarche de conscientisation des ministères et de leur responsabilité à l'égard des langues officielles. C'est dans ce contexte que le Secrétariat s'est penché sur la conception d'un outil d'auto-évaluation.
- Le Secrétariat a publié plusieurs rapports et documents d'orientation pour le public et le réseau des intervenants des langues officielles dans le site Web des Langues officielles.

Le Secrétariat attache par ailleurs la plus grande importance aux recommandations découlant des diverses études du Commissariat aux langues officielles et assure à leur endroit un suivi attentif. Il collabore à cette fin avec les institutions concernées afin d'établir une action concertée et dynamique qui favorise l'intégration des langues officielles dans toutes les dimensions de l'activité

gouvernementale. Ces actions resserrent les liens de collaboration et rehaussent la prise en compte des besoins et attentes de la communauté en vue d'assurer le succès de la relance.

Pour l'avenir, nous envisageons de mettre au point de nouveaux moyens de vérification : indicateurs de rendement; outils d'évaluation et d'auto-évaluation; sondages sur la satisfaction de la clientèle au moyen de questions ajoutées à des enquêtes réalisées par les institutions. En outre, une petite équipe de vérificateurs se penchera successivement sur les diverses priorités reliées à l'application de la *Loi*.

Au demeurant, nous évaluons toujours les activités des institutions en examinant les bilans qu'elles soumettent chaque année dans le cadre de la préparation au rapport annuel sur les langues officielles. Les mesures de suivi des bilans seront renforcées, et l'approche sera plus stratégique et cernera de plus près les grandes priorités et les problèmes récurrents. La Direction des langues officielles deviendra un centre d'excellence qui appuiera les efforts que déploie le gouvernement pour servir la population canadienne dans la langue officielle de son choix et pour créer un milieu de travail où les deux langues officielles ont leur place.

VIII. Le Plan d'action prépare l'avenir

Monsieur le Président, je crois en somme que cette année représente un tournant dans le parcours historique de la promotion des langues officielles : la relance s'appuiera désormais sur les valeurs intrinsèques de la fonction publique et de la société canadiennes.

La dualité linguistique est au cœur de notre identité collective. Elle est de surcroît un précieux atout. Les Canadiens, et les fonctionnaires qui sont à leur service, en sont très conscients. Forts de ces constatations, nous avançons confiants vers notre grand objectif de bâtir une fonction publique exemplaire en matière de langues officielles.

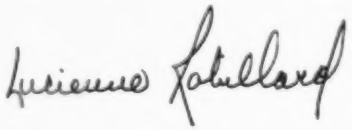
Le mouvement se poursuit, du sommet à la base, motivé par la vision d'une fonction publique où l'utilisation des deux langues officielles sera devenue un réflexe et non plus un accommodement. Ce réflexe viendra naturellement des valeurs de respect, d'équité et d'inclusion qui caractérisent la population canadienne et sa fonction publique.

Le *Plan d'action pour les langues officielles* nous y aidera. D'une part, il prévoit des moyens pour favoriser le leadership et l'effet d'entraînement indispensables au changement de

culture qui s'impose. Il encourage les institutions à unir leurs forces pour mettre sur pied des projets adaptés à leurs situations et axés sur les résultats. Dans les institutions, il incite à l'innovation en vue d'améliorer la capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles et de permettre aux employés de travailler tout aussi bien dans l'une ou l'autre langue. D'autre part, le Plan d'action établit un cadre d'imputabilité qui aidera à orienter les efforts des institutions. Un tel cadre contribuera à intégrer et à cibler le travail fait dans les ministères et au Secrétariat, notamment en mettant l'accent sur la coordination horizontale. Le Plan d'action offre également au Secrétariat une méthodologie améliorée en matière de vérification et d'évaluation. La démarche qu'il propose est fondée sur les valeurs et mise d'abord sur la volonté, le leadership et l'initiative de tous les acteurs, mais elle s'appuie aussi sur une rigueur et une fermeté renouvelées, à la hauteur des responsabilités dont ils sont désormais investis.

C'est sur ces bases solides que la fonction publique du Canada négocie son virage axé sur les valeurs. Elles permettront assurément de réaliser des progrès notables au cours de la période de cinq ans prévue par le Plan d'action. Je suis fière, comme peuvent l'être tous les intervenants dans le dossier des langues officielles, d'avoir participé à ce changement de cap.

La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

Annexe statistique

Liste des tableaux

Les tableaux qui suivent regroupent trois catégories : A, B et C.

A. Personnel des institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur, ce qui comprend certains employés de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et de la Défense nationale

1. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique
2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique
3. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, par région
4. Postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
5. Postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
6. Service au public – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
7. Service au public – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
8. Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
9. Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
10. Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
11. Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
12. Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique
13. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

B. Personnel des sociétés d'État et autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, y compris les membres civils et réguliers de la GRC, les membres des Forces canadiennes et les organismes privatisés

14. Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

15. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

15.A Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes

15.B Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC

C. Tous les organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*)

16. Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

17. Répartition des bureaux et points de service au Canada

18. Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires

19. Répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Sources des données

Il y a trois sources de données :

- Le système d'information sur les postes[24] et la classification (SIPC) pour les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur;
- Le système d'information sur les langues officielles (SILO II) pour les autres institutions dont les sociétés d'État, la GRC et les Forces canadiennes;
- Burolis : répertoire officiel de bureaux et points de service.

L'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques diffère selon le système, soit le 31 mars 2003 pour le SIPC et Burolis, et le 31 décembre 2002 pour le SILO II.

Interprétation et validité des données

Certaines données historiques sont mentionnées, mais en raison des modifications apportées au cours des années (par exemple, la création, la transformation ou la dissolution de certains ministères et organismes), on ne peut pas toujours les comparer.

Notes et définitions techniques

Dans certains tableaux, les données sur la fonction publique comprennent une colonne « Dossiers incomplets » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes.

Les données sur la population totale de la fonction publique utilisées dans ce rapport proviennent du SIPC et diffèrent quelque peu de celles du Système des titulaires.[25]

Afin d'alléger la présentation des tableaux, les chiffres ont été arrondis à l'unité près.

24. Par « poste », il faut entendre les postes dotés pour une durée indéterminée ou une durée déterminée de trois mois ou plus selon les données disponibles au 31 mars 2003.
25. La population totale de la fonction publique au SIPC est de 163 287 comparativement à 163 314 au Système des titulaires au 31 mars 2003.

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Dans la fonction publique du Canada, les postes sont désignés bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et les catégories suivantes :

- **bilingue :** poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais;
- **anglais essentiel :** poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en anglais;
- **français essentiel :** poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en français;
- **anglais ou français essentiel (poste réversible) :** poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment.

Année	Bilingues	Anglais essentiel	Français essentiel	Anglais ou français ess.	Dossiers incomplets	Total
1978	25 % 52 300	60 % 128 196	8 % 17 260	7 % 14 129	0 % 0	211 885
1984	28 % 63 163	59 % 134 916	7 % 16 688	6 % 13 175	0 % 0	227 942
2002	37 % 59 790	51 % 81 823	6 % 8 977	5 % 8 380	1 % 978	159 948
2003	38 % 61 896	51 % 83 380	5 % 8 584	6 % 8 766	0 % 661	163 287

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

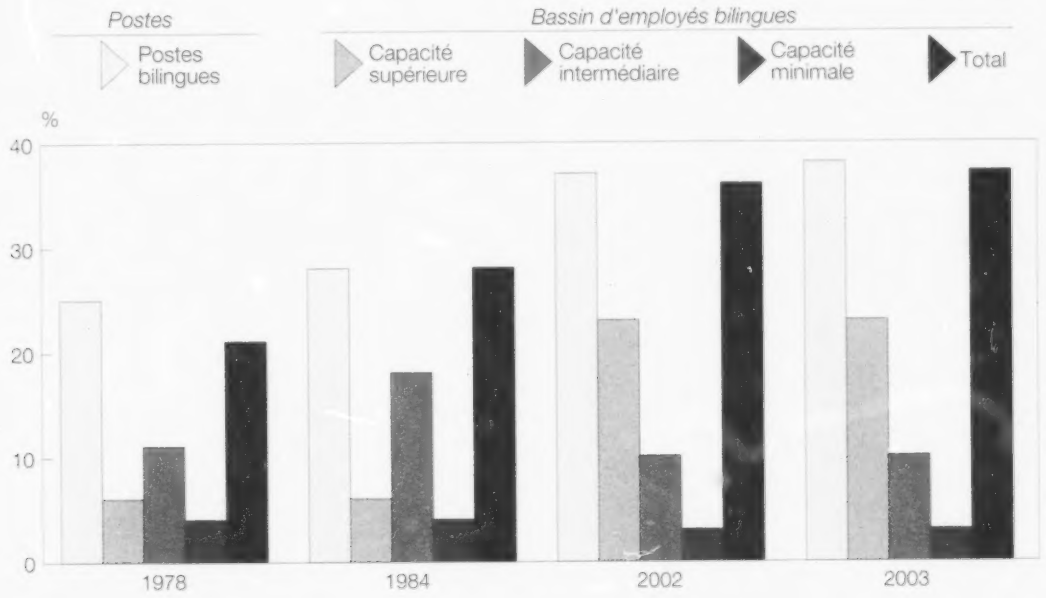
Tableau 2

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

L'évaluation porte sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale (compréhension et expression). Les résultats indiqués dans ce tableau sont fondés sur les résultats de tests en interaction orale administrés dans le cadre de l'ELS (Évaluation de langue seconde).



Source : SIPC

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, par région

La rubrique **postes unilingues** constitue la somme des trois catégories suivantes : anglais essentiel, français essentiel et anglais ou français essentiel.

Les postes occupés à l'étranger par rotation, qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, sont unilingues et les exigences linguistiques sont établies à partir de la capacité linguistique des titulaires plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Région	Postes bilingues	Postes unilingues	Dossiers incomplets	Total
Ouest et Nord du Canada	4 % 1 573	96 % 34 014	0 % 25	35 612
Ontario (sauf RCN)	10 % 1 998	90 % 18 346	0 % 22	20 366
Région de la capitale nationale (RCN)	63 % 42 281	36 % 24 272	1 % 455	67 008
Québec (sauf RCN)	58 % 11 805	42 % 8 499	0 % 19	20 323
Nouveau-Brunswick	48 % 2 612	51 % 2 752	1 % 53	5 417
Autres provinces de l'Atlantique	10 % 1 368	89 % 11 879	1 % 87	13 334
À l'étranger (capacité linguistique)	77 % 945	23 % 282	0 % 0	1 227
Région non spécifiée	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0

Source : SIPC

Tableau 4

Postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

La situation linguistique des titulaires de postes comporte deux catégories :

1. **Satisfont,** ce qui signifie que les titulaires de ces postes satisfont aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.
2. **Ne satisfont pas,** laquelle se divise en **deux** sous-catégories :
   - Titulaires **exemptés** de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :
     - poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une priorité statutaire;
     - continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cette situation s'applique aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.
   - Titulaires qui **doivent satisfaire** aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du *Décret d'exclusion sur les langues officielles dans la fonction publique* découlant de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret accorde deux ans aux employés pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	70 %	27 %	3 %	0 %	
	36 446	14 462	1 392	0	52 300
1984	86 %	10 %	4 %	0 %	
	54 266	6 050	2 847	0	63 163
2002	84 %	8 %	3 %	5 %	
	50 180	4 847	1 490	3 273	59 790
2003	84 %	8 %	4 %	4 %	
	52 360	4 741	2 274	2 521	61 896

Source : SIPC

Tableau 5

Postes bilingues dans la fonction publique

Niveaux requis en langue seconde

La détermination des profils linguistiques des postes s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- **niveau A :** capacité minimale;
- **niveau B :** capacité intermédiaire;
- **niveau C :** capacité supérieure.

La catégorie **autres** renvoie aux postes portant la cote « P » ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote « P » s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétence professionnelle qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir (par exemple la sténographie ou la traduction).

Dans les tableaux 5, 7, 9 et 11, les niveaux requis en langue seconde (C, B, A et autres) se réfèrent à l'« interaction orale ».

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	7 % 3 771	59 % 30 983	27 % 13 816	7 % 3 730	52 300
1984	8 % 4 988	76 % 47 980	13 % 8 179	3 % 2 016	63 163
2002	28 % 16 576	67 % 40 213	2 % 1 139	3 % 1 862	59 790
2003	29 % 18 051	66 % 40 901	2 % 1 056	3 % 1 888	61 896

Source : SIPC

Tableau 6

Service au public – postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

Ce tableau porte sur la situation linguistique des titulaires de postes devant servir le public dans les deux langues officielles. Les deux catégories **Satisfont** et **Ne satisfont pas** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	70 % 20 888	27 % 8 016	3 % 756	0 % 0	29 660
1984	86 % 34 077	9 % 3 551	5 % 1 811	0 % 0	39 439
2002	84 % 32 084	8 % 3 200	3 % 1 024	5 % 2 061	38 369
2003	84 % 33 186	8 % 2 982	4 % 1 539	4 % 1 559	39 266

Source : SIPC

Tableau 7

Service au public – postes bilingues dans la fonction publique

Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. La définition des niveaux de compétence linguistique (C, B, A et autres) figure dans la description du tableau 5.

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	9 % 2 491	65 % 19 353	24 % 7 201	2 % 615	29 660
1984	9 % 3 582	80 % 31 496	10 % 3 872	1 % 489	39 439
2002	30 % 11 647	67 % 25 773	2 % 649	1 % 300	38 369
2003	32 % 12 533	66 % 25 850	1 % 602	1 % 281	39 266

Source : SIPC

Tableau 8

Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui offrent seulement des services internes à la fonction publique, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi**. Les deux catégories **Satisfont** et **Ne satisfont pas** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	65 %	32 %	3 %	0 %	
	11 591	5 626	565	0	17 782
1984	85 %	11 %	4 %	0 %	
	20 050	2 472	1 032	0	23 554
2002	84 %	8 %	2 %	6 %	
	17 927	1 629	464	1 187	21 207
2003	85 %	8 %	3 %	4 %	
	19 109	1 736	732	957	22 534

* *Les régions bilingues aux fins de la langue de travail comprennent la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et l'Ouest du Québec.*

Source : SIPC

Tableau 9

Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique

Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues qui offrent seulement des services internes à la fonction publique. La définition des niveaux de compétence linguistique (C, B, A et autres) figure dans la description du tableau 5.

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	7 % 1 225	53 % 9 368	31 % 5 643	9 % 1 546	17 782
1984	6 % 1 402	70 % 16 391	18 % 4 254	6 % 1 507	23 554
2002	23 % 4 879	68 % 14 343	2 % 477	7 % 1 508	21 207
2003	24 % 5 498	67 % 15 001	2 % 444	7 % 1 591	22 534

Source : SIPC

Tableau 10

Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles. Les deux catégories **Satisfont** et **Ne satisfont pas** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	64 % 9 639	32 % 4 804	4 % 567	0 % 0	15 010
1984	80 % 14 922	15 % 2 763	5 % 1 021	0 % 0	18 706
2002	82 % 10 801	7 % 992	6 % 747	5 % 665	13 205
2003	81 % 11 171	6 % 874	9 % 1 270	4 % 504	13 819

Source : SIPC

Tableau 11

Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique

Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes de surveillants. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple, le service au public et la surveillance), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	12 %	66 %	21 %	1 %	
	1 865	9 855	3 151	139	15 010
1984	11 %	79 %	9 %	1 %	
	2 101	14 851	1 631	123	18 706
2002	47 %	52 %	1 %	0 %	
	6 257	6 814	82	52	13 205
2003	50 %	49 %	1 %	0 %	
	6 899	6 802	72	46	13 819

Source : SIPC

Tableau 12

Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

	1978		1984		2002		2003	
Région	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*
Canada et à l'étranger	75 %	25 %	72 %	28 %	69 %	31 %	69 %	31 %
Total	211 885		227 942		159 948		163 287	
Ouest et Nord du Canada	99 %	1 %	98 %	2 %	98 %	2 %	98 %	2 %
Total	49 395		52 651		35 087		35 612	
Ontario (sauf RCN)	97 %	3 %	95 %	5 %	95 %	5 %	95 %	5 %
Total	34 524		36 673		20 295		20 366	
Région de la capitale nationale	68 %	32 %	64 %	36 %	59 %	41 %	59 %	41 %
Total	70 340		75 427		64 564		67 008	
Québec (sauf RCN)	8 %	92 %	6 %	94 %	8 %	92 %	8 %*	92 %
Total	29 922		32 114		20 136		20 323	
Nouveau-Brunswick	84 %	16 %	73 %	27 %	61 %	39 %	61 %	39 %
Total	6 763		7 698		5 386		5 417	
Autres provinces de l'Atlantique	98 %	2 %	96 %	4 %	96 %	4 %	96 %	4 %
Total	19 212		21 802		13 186		13 334	
À l'étranger	76 %	24 %	74 %	26 %	71 %	29 %	69 %	31 %
Total	1 729		1 577		1 294		1 227	

* *Au 31 mars 2003, la participation des anglophones au Québec (excluant la RCN) était de 1 550 employés, comparativement à 1 512 l'année précédente. Ce chiffre diffère de celui mentionné à la page 23 du Rapport puisqu'il a été arrondi.*

Source : SIPC

Tableau 13

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

	1978	1984	2002	2003
Canada				
Anglophones	75 %	72 %	69 %	69 %
Francophones	25 %	28 %	31 %	31 %
Total	211 885	227 942	159 948	163 287
Gestion				
Anglophones	82 %	80 %	72 %	72 %
Francophones	18 %	20 %	28 %	28 %
Total	1 119	4 023	3 533	3 770
Scientifique et professionnelle				
Anglophones	81 %	78 %	75 %	75 %
Francophones	19 %	22 %	25 %	25 %
Total	22 633	22 826	21 601	22 840
Administration et service extérieur				
Anglophones	74 %	71 %	64 %	63 %
Francophones	26 %	29 %	36 %	37 %
Total	47 710	56 513	62 564	65 899
Technique				
Anglophones	82 %	79 %	76 %	76 %
Francophones	18 %	21 %	24 %	24 %
Total	25 595	27 824	16 744	16 932
Soutien administratif				
Anglophones	70 %	67 %	67 %	67 %
Francophones	30 %	33 %	33 %	33 %
Total	65 931	72 057	35 340	33 571
Exploitation				
Anglophones	76 %	75 %	75 %	76 %
Francophones	24 %	25 %	25 %	24 %
Total	48 897	44 699	20 166	20 275

Source : SIPC

Tableau 14

Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	1994	2001	2002
Canada et à l'étranger				
Anglophones	72 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	26 %	26 %	24 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total	270 329	232 337	294 481	299 799
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	91 %	91 %	92 %	93 %
Francophones	6 %	6 %	4 %	4 %
Inconnus	3 %	3 %	4 %	3 %
Total	76 526	67 934	90 434	92 037
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	90 %	90 %	90 %	90 %
Francophones	8 %	8 %	7 %	7 %
Inconnus	2 %	2 %	3 %	3 %
Total	63 786	56 611	78 739	78 951
Région de la capitale nationale				
Anglophones	66 %	63 %	66 %	66 %
Francophones	34 %	37 %	34 %	34 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	30 984	27 489	37 857	40 263
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	15 %	18 %	16 %	17 %
Francophones	83 %	80 %	83 %	82 %
Inconnus	2 %	2 %	1 %	1 %
Total	50 255	45 641	53 101	54 168
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	75 %	74 %	76 %	76 %
Francophones	23 %	24 %	24 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	0 %	0 %
Total	10 857	8 320	9 358	9 715
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	91 %	90 %	91 %	91 %
Francophones	9 %	10 %	8 %	8 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
Total	29 629	24 627	23 366	23 535
À l'étranger				
Anglophones	72 %	77 %	79 %	79 %
Francophones	28 %	23 %	21 %	21 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	8 292	1 715	1 626	1 130

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.
Source : SILO II

Tableau 15

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	1994	2001	2002
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	26 %	26 %	24 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total*	270 329**	232 337	294 481	299 799
Gestion				
Anglophones	72 %	72 %	75 %	75 %
Francophones	26 %	27 %	24 %	25 %
Inconnus	2 %	1 %	1 %	0 %
Total	7 209	16 270	8 873	9 355
Professionnels				
Anglophones	73 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	27 %	28 %	26 %	26 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	11 602	11 444	22 366	26 073
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	70 %	72 %	76 %	77 %
Francophones	29 %	27 %	23 %	22 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	17 645	15 164	53 329	52 540
Soutien administratif				
Anglophones	68 %	74 %	70 %	70 %
Francophones	30 %	26 %	29 %	29 %
Inconnus	2 %	0 %	1 %	1 %
Total	23 841	67 821	38 488	38 476
Exploitation				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	74 %
Francophones	23 %	22 %	21 %	21 %
Inconnus	5 %	6 %	6 %	5 %
Total	92 492	50 775	98 510	98 670

* *Ce total comprend les données des tableaux 15.A et 15.B.*

** *Ce total comprend les 117 540 membres des Forces canadiennes pour lesquels la répartition par catégorie n'était pas disponible.*

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

Tableau 15.A

Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes

(Le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.)

Les données de ce tableau sur les Forces canadiennes ont été placées dans un sous-tableau afin de donner un meilleur aperçu.

Les sous-tableaux 15.A et 15.B se rattachent au tableau 15. Ils présentent un portrait global de la participation au sein des organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

	1991*	1994	2001	2002
Généraux				
Anglophones		76 %	76 %	76 %
Francophones		24 %	24 %	24 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		96	72	72
Officiers				
Anglophones		76 %	75 %	75 %
Francophones		24 %	25 %	25 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		16 051	13 209	13 576
Autres grades				
Anglophones		71 %	72 %	72 %
Francophones		29 %	28 %	28 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		54 716	45 519	47 447

* *La répartition par catégorie n'était pas disponible pour les 117 540 membres des Forces canadiennes.*

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

Tableau 15.B

Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC

(Le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.)

Ce tableau comprend les données à l'égard des membres réguliers de la GRC. Les membres civils de la GRC sont compris dans le tableau 15. Pour en savoir davantage sur la composition de l'effectif de la GRC, prière de consulter le rapport annuel de cette institution.

	1991*	1994*	2001	2002
Officiers				
Anglophones			82 %	81 %
Francophones			18 %	19 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			412	395
Sous-officiers				
Anglophones			83 %	82 %
Francophones			17 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			4 612	4 454
Gendarmes				
Anglophones			82 %	82 %
Francophones			18 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			9 091	8 741

* *Pour ces deux années, les données sont réparties au tableau 15.*

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

Tableau 16

Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Ce tableau donne un aperçu de la participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*, c'est-à-dire les institutions fédérales et tous les autres organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la *Loi* ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

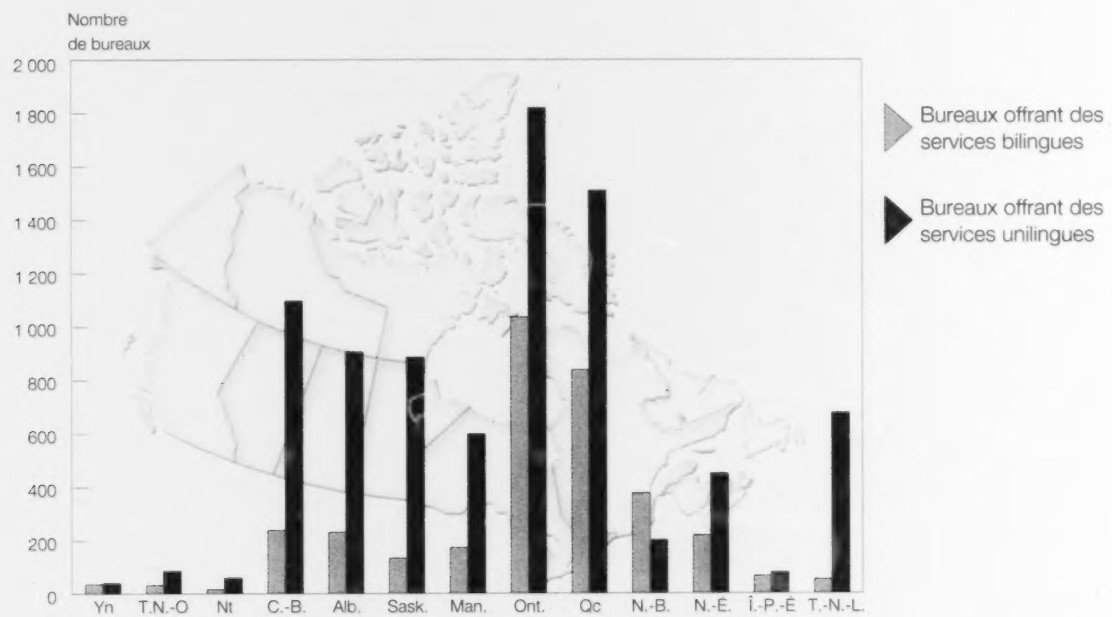
	1991	1994	2002	2003
Anglophones	72 %	72 %	72 %	72 %
Francophones	27 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	483 739	450 837	454 429	463 086

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.
Source : SIPC et SILO II

Tableau 17

Répartition des bureaux et points de service au Canada

Ce tableau illustre, par province et territoire, la répartition des bureaux et points de service fédéraux tenus de fournir ou non leurs services dans les deux langues officielles.



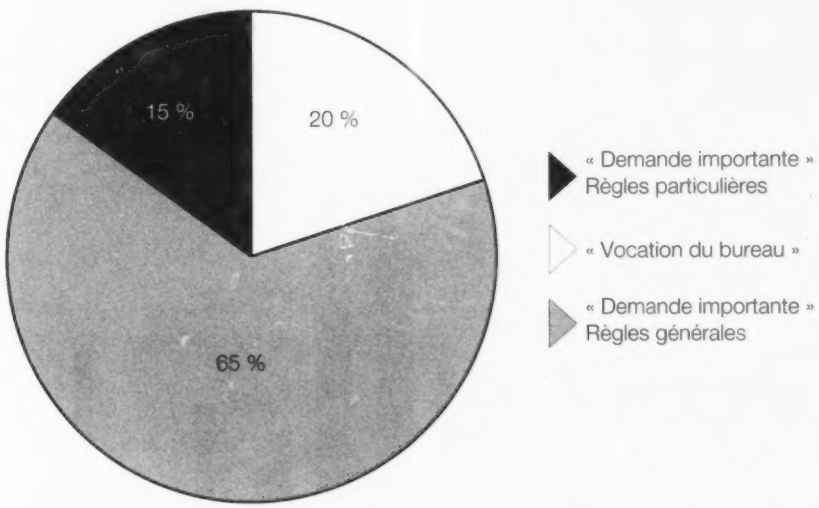
Nota : Les bureaux offrant des services unilingues en français se trouvent au Québec et ceux offrant des services unilingues en anglais, ailleurs au Canada.

Source : Burolis

Tableau 18

Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires

Ce tableau illustre la répartition en pourcentage des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de dispositions réglementaires.

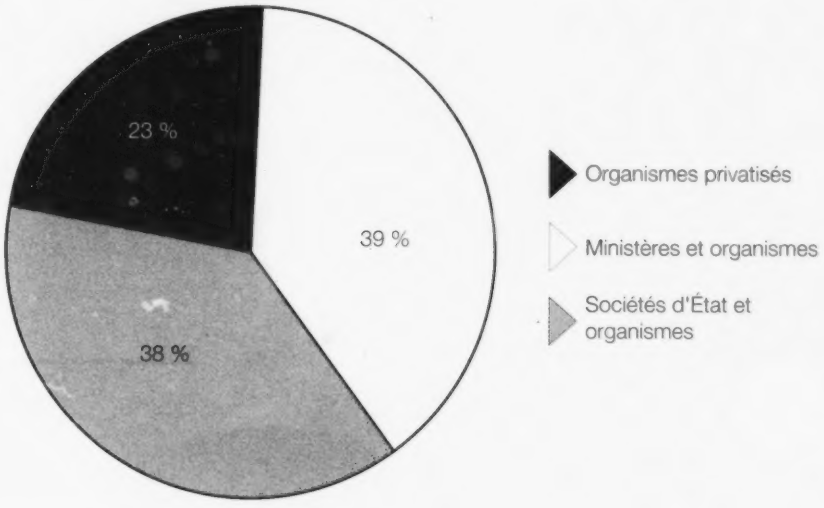


Source : Burolis

Tableau 19

Répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

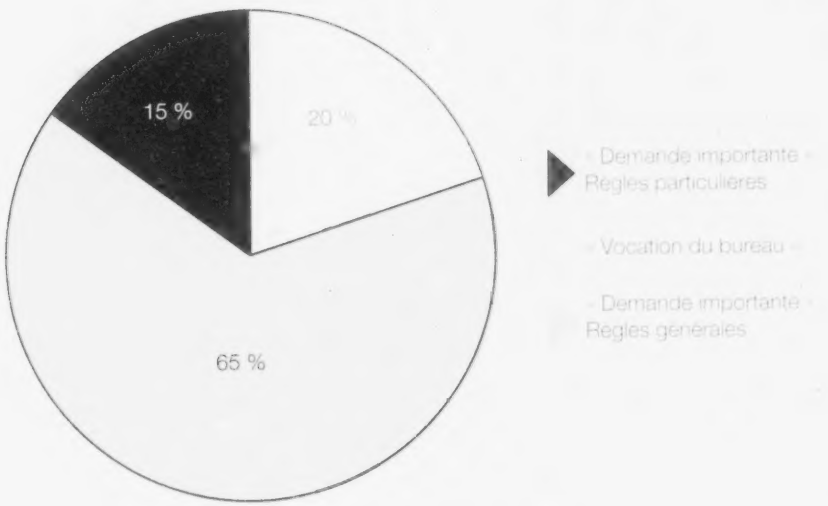
Ce tableau présente la répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*. À noter que le Conseil du Trésor n'est l'employeur que pour la catégorie « Ministères et organismes ».



Source : Burolis

Tableau 18

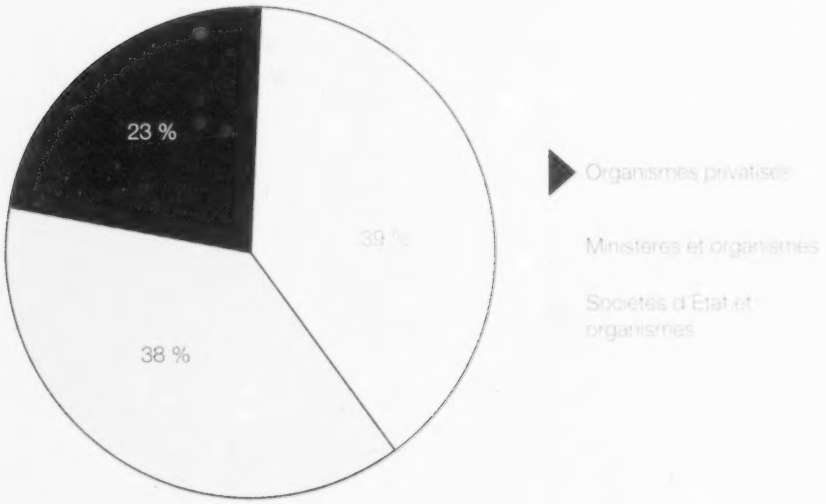
Ce tableau illustre la répartition en pourcentage des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de dispositions réglementaires.



Source : Burolis

Tableau 19

Ce tableau présente la répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*. À noter que le Conseil du Trésor n'est l'employeur que pour la catégorie « Ministères et organismes ».



Source : Burolis